أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية

الرضا الوظيفي لرجل الأمن في أجهزة الأمن العربية

د. نادر أحمد أبو شيخة

الطبعة الأولى
الريـــــاض
١٤١٨هـ ــ ١٩٩٧م

المحتويـــات

التقديـــــم

تعتمد الإدارة في مختلف الأجهزة والمنظمات وغيرها ، على جوانب أساسية كالتنظيم والإنتاج والتمويل لنجاحها وتحقيق أهدافها المختلفة ، إلاَّ أن العنصر البشري فيها يبقى هو العامل الرئيس في كل جوانب العملية الإدارية ، الأمر الذي يجعل من الاهتمام بهذا العنصر من النواحي المادية والمعرفية أساس نجاح الإدارة أياً كانت أهدافها ومهامها ، ويأتي الرضا الوظيفي والروح المعنوية الايجابية للعاملين في هذه الإدارة المقياس العملي لهذا النجاح .

ومن أجل الاستفادة من نتائج الدراسات والبحوث في العلوم الإدارية وتطبيقاتها في ميدان الأمن في الدول العربية قامت أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية بهذا البحث الميداني الذي طبق في مجموعة من الدول العربية منطلقاً من مبدأ مفاده أن رجل الأمن الراضي عن عمله يعتبر أكثر إنتاجية وأكثر حماساً لنجاح المهمة الموكولة إليه بالمقارنة مع ذلك الرجل الذي يشكو ويتذمر من انتقاص حقوقه المعنوية والمادية . وكما تشير هذه الدراسة فإن العديد ممن كتبوا عن السلوك التنظيمي يعتقدون بأن الرضا الوظيفي للعنصر الإنساني يحدد وإلى درجة كبيرة نجاح الجهاز أو المنظمة في تحقيق أهدافها .

يقع هذا البحث ضمن الإطار العام لمفهوم تنمية العنصر البشري في أجهزة الأمن بالدول العربية ، وقد جاءت نتائجه مفيدة من جوانب عديدة حيث أنها تقدم مجموعة من التوجيهات التي يمكن لأجهزة الأمن العربية الاستفادة منها في رفع كفاءة وإنتاجية العاملين فيها على مختلف مستوياتهم

الوظيفية من خلال تحقيق أعلى ما يمكن من درجات الرضا الوظيفي ومن ثم أفضل ما يمكن من الانجازات المتعلقة بمهام رجال الأمن العرب .

والله من وراء القصد ، ،

رئيس
أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية

أ.د. عبدالعزيـز بن صقـر الغامـدي

المقدمـــــة

الأمن هدف سام يرمي إلى غرض حيوي، له دور أساسي في الهناء البشري، ولا يتم هذا الهناء إلا إذا استوى على دعائم ثابتة من القيم المثلى ومن رضا الأفراد المعنيين به، أو قل من الرضا الوظيفي.

هذا الرضا الوظيفي كموضوع حظي باهتمام كبير من لدن الباحثين في الدراسات السلوكية والتنظيمية لما له من أثر مهم على المنظمة. وقد ربطت المدرسة التقليدية في الإدارة بين الحوافز الاقتصادية والرضا بحسبان أن الأولى هي المسؤولة عن الأخرى، بينما رأت مدرسة العلاقات الإنسانية أن الرضا الوظيفي يتحقق من خلال علاقات قوامها اللمسة الإنسانية بين العاملين. وقررت المدرسة السلوكية أن دراسة الرضا الوظيفي تفرض دراسة مجموعة من العوامل كالراتب، والتقدم الوظيفي، وطبيعة العمل وظروفه، ونمط الإشراف المتبع، وزملاء العمل.

كيف يتحقق الرضا الوظيفي؟ أمر يطول فيه الحديث، وما المقصود بالرضا الوظيفي؟ مسألة فيها أكثر من وجهة نظر. فمن وجهة نظر ترادف بينه وبين الروح المعنوية، وثانية لما ينبغي فيه مشاعر العاملين تجاه وظائفهم الناتج عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم وإدراكهم لما ينبغي أن يحصلوا عليه من الوظيفة، وثالثة ترى أن الرضا الوظيفي تعبير عن شعور الفرد ومدى اشباع الحاجات التي يرغب في اشباعها من الوظيفة.

إن المفهوم الذي قامت عليه هذه الدراسة يعبر عن محصلة الشعور الذي يحس به العامل من خلال عمله بالمنظمة، والذي يتأثر بعوامل أو جوانب عديدة تتمثل في الوظيفة ونظمها، والهيكل التنظيمي القائم، وسياسات العمل، وعلاقات العمل، والفلسفة الإدارية السائدة ونظم الحوافز المطبقة. وهنا يمكن التساؤل هل ثمة علاقة بين هذه الجوانب المختلفة للرضا؟

هناك من يرى أن الرضا يأخد هذه الجوانب لا يرتبط بالضرورة بالرضا عن الجوانب الأخرى، وهذا يعني أن تلجأ المنظمات التي تهدف إلى تنمية الرضا للعاملين إلى تحديد الجوانب التي يشكو منها العاملون، بهدف تطويرها وتحسينها. وهناك من يرى في المقابل وجود علاقة بين الرضا عن جانب معين والرضا عن الجوانب الأخرى.

وتساؤل آخر، لم هذا الاهتمام بالرضا الوظيفي؟ تأتي الاجابة لتبين أن ما توصل إليه عدد من الدراسات يشير إلى وجود علاقة طردية بين الرضا الوظيفي وكل من مستوى طموح العاملين، والرضا عن الحياة بصفة عامة والانتاجية، وإلى وجود علاقة عكسية كذلك بين الرضآ الوظيفي ومعدلات دوران العمل والغياب وحوادث العمل والسلوك العدواني.

دراستنا للرضا الوظيفي اعتمدت على جمع البيانات حول جوانب الرضا لرجل الأمن في أجهزة الأمن العربية. وبالرغم من أن بعض هذه المؤشرات كان يمكن أن تتلمسها إدارات هذه الأجهزة من خلال الانطباعات التي تتكون لديها من العاملين فإنها تظل في حدود الانطباعات، ومن ثم فإن الوصول إلى نتائج أكثر دقة يتطلب الحصول على معلومات دقيقة حول شعور العاملين تجاه وظائفهم.

تأتي هذه الدراسة لتغطي أربعة فصول أساسية: يتناول الفصل الأول مشكلة الدراسة وأهدافها وأهميتها ومحدداتها والمصطلحات المستخدمة فيها وافتراضاتها ومنهجيتها. ويأتي الفصل الثاني ليستطلع الدراسات السابقة، ويناقش الفصل الثالث نتائج الدراسة، ويقف الفصل الرابع ليلخص النتائج العامة ويطرح التوصيات المناسبة.

الفصل الأول

الإطـــار المنهجي للدراسة

أولاً : مشـــكلة الدراســـة .

ثانيـــاً : أهميـــة الدراســـــة .

ثالثـــاً : محـــددات الدراســـة .

رابعـــاً : مصطلحات الدراسة .

خامساً: افتراضـات الدراسة .

سادساً: منهجيـــة الدراســـــة .

الفصل الأول

الإطـــار المنهجي للدراسة

أولاً: مشكلة الدراسة

مع التطورالكبير الذي شهده الأداء الإداري بدءاً من العقد الثاني من هذا القرن حافظ التركيز على الجانب الإنساني في الإدارة على أهميته، بل ربما فاق الاهتمام به الجوانب التقليدية للإدارة من إنتاج وتنظيم وتمويل وغيرها، بوصفه (أي العنصر البشري) أهم عناصر الإنتاج في المنظمات.

ولا غرو في ذلك، فالاهتمام بالعنصر البشري من وجهة نظر رجل السياسة هو نتاج وترسيخ لفكرة الديمقراطية واحترام لكيان الفرد وآدميته، وهو من وجهة نظر أخلاقية يعكس اهتمامات دينية ووصايا بتكريم الإنسان على غيره في هذا الكون. وهو من وجهة النظر الإدارية يعمل على زيادة انتاجية المنظمات، مما ينعكس على الاقتصاد الوطني بشكل إيجابي.

إن اهتمام الباحثين والدارسين بالإنسان في المنظمات فرض الاهتمام بموضوع الرضا الوظيفي، فنجد حركة العلاقات الإنسانية نادت بأهمية الروح المعنوية للعاملين وتحسين ظروف العمل لديهم، وذلك على أثر تجارب «هوثورن» الشهيرة التي أجراها «التون مايو» وزملاؤه في عالم الصناعة في الولايات المتحدة، لاختبار مصداقية مبادىء الإدارة العلمية التي نادى بها «فرديريك تايلور» والتي تركزت على أهمية الحوافز المادية للعاملين في زيادة الإنتاج.

وغني عن الذكر أن دراسة الرضا الوظيفي للعاملين انطلقت من افتراض أساسي مفاده أن الشخص الراضي عن عمله أكثر إنتاجية من زميله غير الراضي عن عمله. ورغم تضارب نتائج الدراسات في هذا الصدد فإن هذا

الافتراض ما زال قائماً بل إن كثيراً من كتاب السلوك التنظيمي يعتقدون بأن الرضا الوظيفي يحدد نجاح المنظمة إلى حد كبير، وهم في ذلك يرون أن المنظمة التي لا يتمتع العاملون فيها بالرضا الوظيفي المرتفع سيكون مصيرها الفشل، وان أبدعت على صعيد العمليات الفنية من تخطيط وتنظيم ومتابعة، ونحوها.

وفي ضوء هذا الفهم، واستجابة لحاجة أجهزة الأمن العربية للدراسات الميدانية في هذا المجال، جاءت هذه الدراسة (بتكليف من أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية) استكمالاً ووصولاً للمجهودات التي ظلت تبذلها على طريق تنمية العنصر البشري في أجهزة الأمن في الدول العربية.

تهدف هذه الدراسة إلى قياس مستوى الرضا الوظيفي لرجل الأمن بأجهزة الأمن في أربع دول عربية هي (الأردن، الإمارات العربية المتحدة، تونس، والسودان)، ووفقاً لعدد من المتغيرات المستقلة المتمثلة في مكان العمل، والوظيفة، والمؤهل العلمي، والجنس، والحالة الأسرية، والعمر، وسنوات الخدمة. وبكلمات أخرى تهدف الدراسة إلى الإجابة عن الأسئلة التالية:

١ ـ ما مستوى الرضا الوظيفي لرجل الأمن في أجهزة الأمن العربية، وفقاً لمجالات الرضا كما حددتها إدارة الدراسة؟

٢ ـ هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي لرجل الأمن ومتغيرات مكان العمل، والوظيفية، والموهل العلمي، والجنس، والحالة الأسرية، والعمر، وسنوت الخدمة؟

٣ ـ كيف يمكن مقارنة مستوى الرضا الوظيفي لدى الأفراد العاملين في أجهزة الأمن في الدول العربية الأربع، وفقاً للمتغيرات المستقلة المذكورة في السؤال السابق؟

ثانياً: أهمية الدراسة

لم يكن الرضا الوظيفي يوماً هدفاً بحد ذاته، بل هو وسيلة يمكن من خلالها الإسهام في الحد من المشكلات التي تعترض القوى العاملة. إذ تشير العديد من الدراسات إلى أنه كلما زادت درجة الرضا الوظيفي قلَّ دوران العمل وانخفضت نسبة الغياب. كما كشفت بعض الدراسات عن أن الأفراد الراضين وظيفياً يعيشون حياة أطول من الأفراد غير الراضين، وإنهم أقل عرضة للقلق النفسي، وأكثر تقديراً للذات، وأكثر قدرة على التكيف الاجتماعي. وفي ذلك يرى «ستراواس Straus» أن ثمة علاقة بين الرضا عن الحياة والرضا الوظيفي. فالأفراد غير الراضين وظيفياً غير راضين عن حياتهم، والعكس صحيح.

وإذا كانت المجلات والدوريات الغربية تزخر بالدراسات والأبحاث في مجال الرضا الوظيفي، حتى فاق عددها في منتصف السبعينيات (٣٣٥٠) دراسة وبحثاً منشوراً، ومنذ ذلك الحين وهذا الكم الكبير في ازدياد مطَّرد دون توقف(١) فإنه في المقابل لم ينل هذا الموضوع حقه في البحث والدرس في قطاعات العمل والإنتاج في الدول العربية بشكل عام، وفي قطاع الأمن العام بشكل خاص. فقد يجد المتتبع بعض الدراسات القليلة هنا وهناك في المجالات الصناعية والإنتاجية، ولكنها وفي حدود علم الباحث لا تزال نادرة إن لم تكن معدومة في المجال الأمني، مما يعطي أهمية خاصة لتناول هذا الموضوع بالبحث.

ونظراً لأن الدراسة تهدف، كما أسلفنا إلى مقارنة مستوى الرضا

---

(١) د. آدم غازي، العتيبي. «علاقة المتغيرات الشخصية بالرضا الوظيفي». مجلة الإدارة العامة، (الرياض: معهد الإدارة العامة، العدد ٧٦، ربيع الآخر، ١٤١٣هـ، ١٩٩٢م)، ص: ٩٢.

الوظيفي بين رجال الأمن في أجهزة الأمن في كل من الأردن والإمارات العربية المتحدة وتونس، والسودان، بالإضافة إلى تقرير طبيعة العلاقة بين مستويات الرضا الوظيفي وبعض الصفات الشخصية فإنه يمكن أن تشكل هذه الدراسة إضافة للمكتبة العربية وإثراء للممارسة العملية في قطاع الأمن العام في الدول العربية.

ثالثاً: محددات الدراسة

تقوم هذه الدراسة على المحددات الأساسية التالية:

١ - تم جمع البيانات والمعلومات من خلال استبانة جاءت فقراتها لتعبر أساساً عن شعور المبحوث نحو المتغيرات المستخدمة في الدراسة، وعن الإدراك الحسي للمشارك وقيمه، الأمر الذي يدفع إلى القول ان الاجابات قد تعبر عن حقيقة رضا العاملين وقد تجانبها، وبالرغم من وجود هذا القصور في الدراسات التي تتم عادة من خلال الاستبانات فإن ما تم منها اعتماداً على هذه الطريقة عبر إلى حد كبير عما يحدث في الواقع العملي.

٢ - إن طبيعة العينة وصغر حجمها، بعد تقسيمها إلى أردنيين، وإماراتيين، وتونسيين، وسودانيين يفرض ضرورة أخذ الحيطة والحذر عند محاولة تعميم الناتج على مختلف فئات العاملين في أجهزة الأمن: الأردنية، والإماراتية، والتونسية، والسودانية.

٣ - اقتصرت الدراسة على أربعة أجهزة من أجهزة الأمن في الدول العربية، كما سبق أن ذكرنا، وعليه فإن نتائج الدراسة تنحصر مباشرة في هذه الأجهزة، ومع ذلك يمكن اعتبار هذه النتائج كمؤشرات لها دلالتها في التعرف على بعض العوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي في أجهزة الأمن في الدول العربية.

٤ ـ قامت هذه الدراسة على افتراض أن جميع أفراد العينة قد فهموا أسئلة الاستبانة وأجابوا عنها بموضوعية وصدق واهتمام.

رابعاً: مصطلحات الدراسة

يقصد بالرضا الوظيفي في هذه الدراسة مشاعر الفرد نحو العمل الذي يقوم به وتعبر هذه المشاعر عن مدى الاشباع الذي يتصور الفرد أنه يحققه من عمله، فكلما كان تصور الفرد لعمله أنه يحقق له اشباعاً كبيراً لحاجاته كانت مشاعره نحو هذا العمل إيجابية، وكان راضياً عن عمله، وكلما كان تصور الفرد لعمله أنه لا يحقق له الاشباع المناسب لحاجاته، أو كلما تصور الفرد أن عمله يحرمه من هذا الاشباع كانت مشاعره نحو هذا العمل سلبية، وكان غير راض عن عمله، مع ما يصاحب ذلك من مشاعر الاستياء وانعكاس ذلك على سلوكه ببحثه عن عمل آخر أو محاولته الانتقال إلى وحدة تنظيمية أخرى، أو زيادة معدلات غيابه وتأخره.

ويقصد بمجالات الرضا الوظيفي المجالات الستة التي حددتها أداة الدراسة وهي:

١ ـ الوظيفة الحالية: وتتضمن واجبات الوظيفة ومسؤولياتها، ومدى تناسب هذه الواجبات والمسؤوليات مع معارف شاغلها وقدراته ومهاراته.

٢ ـ الهيكل التنظيمي: ويتضمن اختصاصات الوحدات التنظيمية، والعلاقات بين هذه الوحدات، وسبل التنسيق والتعاون بينها.

٣ ـ الإجراءات والسياسات والأهداف: ويتضمن هذا المجال أهداف الوحدات التنظيمية في الجهاز وأساليب وإجراءات العمل، والسياسات الإدارية المطبقة، والتشريعات المنظمة للعمل.

٤ ـ علاقات العمل: ويشير هذا المجال إلى علاقة الموظف مع زملائه، من

حيث ما يلاقيه من تقدير منهم وتقبلهم لاقتراحاته وتعاونهم معه . كما يشير إلى علاقة الموظف مع رؤسائه المتمثلة في تشجيع وتقدير المسؤول للعمل الذي يقوم به الموظف، بالإضافة إلى اهتمامه بالظروف المادية للعمل وطريقته في معالجة الشكاوى والتنظيمات المقدمة من قبل الموظف، وتسهيل اتصاله به عند حاجته إليه .

٥ ـ فلسفة الإدارة : ويشير هذاالمجال إلى نمط الإشراف المتبع وثقة الرئيس بقدرات المرؤوس، واهتمام الإدارة بمشاركة العاملين لدى احداث تغييرات في التنظيم، وطريقة الرئيس في حل مشكلات العاملين، والعمل بروح الفريق والمشاركة في اتخاذ القرارات والمحاسبة على الأداء .

٦ ـ الحوافز ويقصد بها جميع العوائد المادية والمعنوية التي يحصل عليها الفرد مقابل عمله في المنظمة . ويتضمن هذا المجال ظروف وبيئة العمل المادية التي تؤثر في درجة تقبل الفرد لبيئة العمل، وبالتالي رضاه عن عمله، وتشمل هذه الظروف متغيرات الحرارة والتهوية والرطوبة والنظافة والأدوات والمرافق وطبيعة المبنى . كما يتضمن هذا المجال الأجور والمكافآت والبدلات ونظام التقاعد وفرص التطور والترقي في العمل والأمن والاستقرار الوظيفي والاعتراف والتقدير والمكانة التي تحتلها مهنة الشرطة في المجتمع مقارنة بالمهن الأخرى، ومدى احترام وتقدير المجتمع لها، ونظرة الناس إليها وللعاملين فيها .

خامساً: افتراضات الدراسة

تنطلق الدراسة من افتراض أساس قوامه أن للخصائص الوظيفية والشخصية تأثيراً على الرضا الوظيفي لرجل الأمن . ومن هذا الافتراض

تشتق الافتراضات الفرعية الستة التالية :

١ ـ للخصائص الوظيفية والشخصية تأثير على الوظيفة المالية ونظمها .

٢ ـ للخصائص الوظيفية والشخصية تأثير على الهيكل التنظيمي .

٣ ـ للخصائص الوظيفية والشخصية تأثير على الإجراءات والسياسات والأهداف .

٤ ـ للخصائص الوظيفية والشخصية تأثير على علاقات العمل .

٥ ـ للخصائص الوظيفية والشخصية تأثير على الفلسفة الإدارية .

٦ ـ للخصائص الوظيفية والشخصية تأثير على الحوافز .

سادساً: منهجية الدراسة

١ ـ أداة الدراسة:

اعتمدت الدراسة في عرض ومناقشة النتائج على الأسلوب الوصفي التحليلي ، وذلك من خلال استبانة تم اعدادها بشكل أولي من قبل الباحث ، ثم عرضها ، لاختبار صدقها على عدد من أعضاء هيئة التدريس بقسم إدارة الأعمال بجامعة فيلادلفيا ، وطلب منهم ابداء رأيهم في مدى ملاءمة فقرات الاستبانة لمجالات الرضا الوظيفي المقترحة ، ومدى ملاءمتها كذلك لقياس جوانب معينة من الرضا الوظيفي لرجل الأمن . كما وزعت عشر نسخ من الاستبانة على عدد من رجال الأمن الأردنيين لبيان درجة ملاءمة لغة الفقرات ووضوح دلالتها . وعلى هدى من الملاحظات المتجمعة أجرى الباحث التعديلات التي رآها ضرورية على استبانة الدراسة .

وحرصاً من الباحث على الحصول على إجابات صحيحة ، أو أقرب ما تكون إليها ، فقد تم التأكيد للمجيبين في صدر الاستبانة على أن ما يتم الإدلاء به من معلومات وآراء ستكون لها صفة السرية ، ولن تستخدم إلاَّ

لأغراض البحث العلمي. كما طلب عدم ذكر الاسم الذي قام بملء الاستبانة، وذلك تأكيداً لمبدأ الموضوعية والسرية في المعلومات.

تم توزيع قوائم الاستبانات على أفراد عينة الدراسة في أماكن عملهم، وتم جمعها من قبل «أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية»، اعتمد منها لأغراض التحليل والمعالجة (٢٨٣) استمارة.

تكونت الاستبانة من جزأين رئيسيين: تضمن الجزء الأول بيانات شخصية، استهدف جمع معلومات تنظيمية وشخصية عن المبحوث كجهة العمل، والوظيفة، والإدارة أو القسم، والمؤهل العلمي، والجنس، والحالة الأسرية، والعمر، ومدة الخدمة بالمنظمة الحالية. وغطى الجزء الآخر بفقراته الست والأربعين ستة جوانب أساسية تمثلت في الوظيفة الحالية ونظمها، والهيكل التنظيمي، والإجراءات والسياسات والأهداف، وعلاقات العمل، وفلسفة الإدارة والحوافز.

وقد تم توزيع الفقرات على مجالات الرضا الوظيفي المشار إليها، وذلك على النحو التالي:

(٦) فقرات لمجال «الوظيفة ونظمها».

(٣) فقرات لمجال «الهيكل التنظيمي».

(٥) فقرات لمجال «الإجراءات والسياسات والأهداف».

(١٣) فقرات لمجال «علاقات العمل».

(١١) فقرات لمجال «الحوافز».

٢ ـ المجيبون عن الاستبانة:

يوضح الجدول رقم (١) توزيع المجيبين حسب الدولة، وجهة العمل، والوظيفة، والمؤهل العلمي، والجنس، والحالة الأسرية، والعمر.

ولدى استعراض هذا الجدول يتضح ما يلي :

١ ـ توزع المجيبون على اربع دول عربية، فكان، (٩ , ٣٢٪) منهم من السودان و(٧ , ١٧٪) من الأردن و (٤ , ٣٠٪) من دولة الامارات العربية المتحدة و(١ , ١٩٪) من تونس .

٢ ـ يعمل (٦ , ٩٣٪) من المجيبين في وزارة الداخلية . ولم يجب (٤ , ٦٪) ممن يعمل في وزارة الداخلية عن الاستبانة .

٣ ـ كان (١ , ٤٨٪) من المجيبين ضباطاً و(٤ , ٢٦٪) ضباط صف و(٧ , ١١٪) موظفاً . ولم يجب عن الاستبانة (٤ , ١٣٪) من أفراد العينة على اختلاف مراتبهم .

٤ ـ مثل حملة الدراسة الجامعية الاولى نسبة (٩ , ٣٪) إلى اجمالي العينة . ومثل حملة الثانوية العامة فما فوق (١ , ٤٣٪) .

٥ ـ مثلت نسبة الذكور في عينة الدراسة (٧ , ٩٤٪) إلى اجمالي العينة .

٦ ـ مثلت نسبة المتزوجين في عينة الدراسة (٧٠٪) إلى اجمالي العينة .

٧ ـ كان (٢٩٪) من المجيبين من ذوي الفئة العمرية ٣٠ ـ ٣٤ و(١ , ٢٦٪) من المجيبين من ذوي الفئة العمرية ٢٥ ـ ٢٩ .

٣ ـ الأساليب الاحصائية المستخدمة:

اعتمد الباحث في تحليل النتائج على استخراج النسب المئوية في تحليل الاجابة لكل فقرة من فقرات الاستبانة حسب مقياس «ليكرت» الخماسي . كذلك استخرج الاوساط الحسابية للاجابات والانحرافات المعيارية لها، ومن ثم استخدام اختبار "T" لمعرفة أي من الفقرات ذات دلالة احصائية (بافتراض ان المحك هو «لا أدري» ويساوي ٣) . وبالتالي اذا كانت أية فقرة ذات دلالة احصائية فذلك يعني ان آراء المجيبين تدل على تحققها بمستوى «راض تماماً» أو»راض» .

استخدم كذلك اختبار «F» عن طريق تحليل التباين الاحادي لمعرفة مستوى الدلالة في الفروق بين اجابات أفراد العينة ، ازاء كل فقرة من فقرات الاستبانة حسب المتغيرات الوظيفية أو الشخصية .

الجدول رقم (١)

توزيع المجيبين حسب جهة العمل والوظيفة والإدارة / القسم

المؤهل العلمي والجنس والحالة الأسرية والعمر

	جهة العمل		الدولة				الوظيفة				المؤهل العلمي					الجنس		
	وزارة الداخلية	دون اجابة	السودان	الأردن	الامارات	تونس	ضابط	ضابط صف	موظف	دون اجابة	دون الثانوية العامة	ثانوية عامة	دبلوم متوسط	درجة جامعية أولى	ماجستير	ذكر	أنثى	دون اجابة
العدد	٢٦٥	١٨	٩٣	٥٠	٨٦	٥٤	١٣٦	٧٦	٣٣	٣٨	١٢٢	٥٦	٨٠	١١	١٤	٢٦٨	١٢	٣
النسبة المئوية	٩٣,٦	٦,٤	٣٢,٩	١٧,٧	٣٠,٤	١٩,١	٤٨,١	٢٦,٤	١١,٧	١٣,٤	٤٣,١	١٩,٨	٢٨,٣	٣,٩	٤,٩	٩٤,٧	٤,٢	١,١

	الحالة الأسرية				العمر							
	متزوج	غير متزوج	مطلق	حالات منسية	٢٤_٢٠	٢٩_٢٥	٣٤_٣٠	٣٩_٣٥	٤٤_٤٠	٤٩_٤٥	٥٩_٥٠	٦٠
العدد	١٩٨	٧٥	٥	٥	٣٠	٧٤	٨٢	٣٥	٤٠	٩	٨	٥
النسبة المئوية	٧٠,٠	٢٦,٥	١,٨	١,٨	١٠,٦	٢٦,١	٢٩,٠	١٢,٤	١٤,١	٣,٢	٢,٨	١,٨

الجدول رقم (١/ أ)

توزيع المجيبين حسب جهة العمل والوظيفة والإدارة / القسم

المؤهل العلمي والجنس والحالة الأسرية والعمر

الإدارة / القسم																							
مرور	مباحث مركزية	إدارة الجريمة	كلية الشرطة	شؤون قانونية	حركة الشرطة	الترخيص	إدارة التدريب	شرطة الأحداث	قضاء/ شرطة	مكتب الرئاسة	شئون مالية وإدارية	تحقيق الشرطة	توجيه معنوي	التفيش العام	أقسام الشرطة	الجنايات	اختبار وارشاد	الشرطة النسائية	الوحدة والتحليل	التحقيق والآداب	النجدة	المخدرات	العمليات
٦	١٠	٢	٤٦	٢	١	٤	٢١	٣٨	٤	٣	١٨	٥	٢	٤	٤,٥	٣٨	١	١	٢	٧	٩	١	٧
٢,١	٣,٥	٠,٧	١٦,٤	١,١	٠,٤	١,٤	٧,٤	١٣,٨	١,٤	١,١	٦,٤	١,٨	٠,٧	١,٤	١٥,٩	١٣,٤	٠,٤	٠,٤	٠,٧	٢,٥	٣,٢	٠,٤	١,٤

الإدارة / القسم							
أقل من ٦ أشهر	من ٦ أشهر ـ أقل من سنة	من سنة ـ أقل من سنتين	من سنتين ـ أقل من ٥ سنوات	من ٥ سنوات ـ أقل من ١٠ سنوات	من ١٠ سنوات ـ أقل من ١٥ سنة	١٥ سنة فأكثر	دون إجابة
١١	١٤	١٢	٦١	٧٨	٤٨	٥٥	٤
٣,٩	٤,٩	٤,٢	٢١,٦	٢٧,٦	١٧,٠	١٩,٤	١,٤

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

أولاً : الدراسات الأجنبية .

ثانيــاً : الدراسات الأردنية .

ثالثــاً : الدراسات العربيــة .

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

يعتبر استطلاع الدراسات السابقة مسألة مهمة من عدة نواح، ففيها تجنيب للباحث من التكرار. واضاعة الجهد في موضوعات تم بحثها. وفيها كذلك وضع للبحث في إطاره الصحيح وفي موقعه المناسب من البحوث الأخرى، وبيان ما يمكن ان يضيفه الى المعرفة الانسانية على انه من الصعب الاحاطة بجميع الدراسات والبحوث الخاصة بالرضا الوظيفي، مما يبرر الاكتفاء بالقاء الضوء على عدد منها.

ويهمنا التأكيد ابتداء على ان دراسات الرضا الوظيفي بدأت في ميدان الصناعة وتركزت على فئة العمال بشكل أساسي[١]، ثم انتقلت على استحياء إلى بعض ميادين الخدمة العامة، وحصراً في الصحة والتربية. وان كان التركيز في هذه الميادين قد أصاب فئة دون أخرى من العاملين، اذ اصاب المستويات الوظيفية الدنيا دون المستويات الوظيفية العليا.

أما في الميدان الشرطي، كميدان للخدمة العامة، فلم يعط هذا الموضوع أدنى اهتمام، إذ لم يعثر الباحث في حدود اطلاعه على أية دراسة في هذا المجال، مما جعل لهذا البحث أهمية خاصة على الصعيدين العلمي والعملي[*].

---

(١) ناصف، عبدالخالق. «الرضا الوظيفي وأثره على إنتاجية العمل». المجلة العربية للإدارة. (المنظمة العربية للتنمية الإدارية، المجلد السادس، العدد الأول، مارس ١٩٨٢م)، ص: ٢٢.

(*) وتعد دراسة كورن باوزر وشارب (Korn bauser & sharp) في عام ١٩٣٠م أقدم الدراسات في هذا المجال. آنظر، فتحي حسن ملكاوي وعبدالله محمد العبدالله. الرضا عن العمل لدى فنيي المختبرات في كليات العلوم في الجامعات الأردنية الرسمية. ص: ٢٢٣.

ولدواع منهجية، يمكن تقسيم الدراسات والابحاث التي أجريت في هذا الموضوع وحوله في مختلف القطاعات، الى دراسات اجنبية، وأردنية، وعربية.

أولاً: الدراسات الأجنبية

ترجع جذور هذا الموضوع إلى اعمال نظرية الإدارة العلمية، اذ افترض فردريك تيلر (F.Taylor) (١٨٥٦-١٩١٧م) ان الأفراد في المنظمات يعملون لاشباع حاجات فسيولوجية. وانهم بذلك يعملون بقصد الحصول على مكافآت مالية.

وقام مايو (Mayo) وزملاؤه في بداية الاربعينيات باجراء دراسة في مصنع «هوثرن» بشركة «ويسترن الكتريك» على بيئة العمل المادية، وخلصوا إلى أن الأفراد يعملون لاشباع حاجات اجتماعية. وان الحوافز المالية ليست وحدها التي تحرك العامل لبذل المزيد من الجهد والعطاء.

وقدم ابراهام ماسلو (I.Maslow, 1943) نظريته في الدافعية، فبيَّن ان الحاجات الانسانية مرتبة في مستويات خمسة. كما بيَّن الدرفير (Alderfer) ان الأفراد يعملون لاشباع حاجات ثلاث هي: حاجات البقاء، وحاجات العلاقات، وحاجات النمو، وأوضح مكليلاند (Mc clelland, 1967) ان العمل في المنظمات يتيح الفرصة لاشباع الحاجة إلى القوة، والحاجة إلى الانجاز، والحاجة إلى الانتماء.

وطرح هرزبرغ (Herzburg, 1959) نظريته التي تقوم على ان الرضا الوظيفي تتحكم فيه مجموعتان من العوامل هما: العوامل الوقائية (Hygiene Factors)، والعوامل الدافعة (Motivators).

وبيَّن كل من بورتر (Porter) ولولر (Lawler) ان الرضا الوظيفي يعتمد

على التوفيق بين ما يتوقعه الفرد من المكافآت وبين ما يحصل عليه فعلا . فعندما تتجاوز المكافآت المتوقعة والعادلة ما يتم الحصول عليه فعلا فان ذلك يدفع الى حالة عدم الرضا ، والعكس كذلك صحيح .

وقام كامبل (Cambell, 1970) بجهد بحثي توصل من خلاله الى تقسيم النظريات التي تحدد عوامل الرضا الوظيفي الى قسمين : نظريات المحتوى ونظريات التفاعل . فمن نظريات المحتوى ، نظرية «ماسلو» للحاجات ، ونظرية «هزبرغ» . ومن نظريات التفاعل نظرية «التوقعات» التي اعتبرت الرضا الوظيفي نتاج عملية تفاعلية بين حاجات الفرد وتوقعاته وقيمه . ومنها كذلك نظرية «الجماعة المرجعية» التي نادى بها «هولين وبلود» وخلصت الى ان الجماعات التي يرتبط بها الفرد تعتبر عاملاً مهما في تفهم ابعاد الرضا الوظيفي .

وتوالت فيما بعد الدراسات في مجال الرضا عن العمل أو الرضا الوظيفي بهدف التأكد من النتائج التي سبق التوصل إليها وإضافة نتائج جديدة .

ثانياً: الدراسات الأردنية

أوضح فايز الزعبي في بحث له بعنوان «دراسة مستوى الرضا والروح المعنوية لموظفي جامعة مؤتة» ، ان معظم أفراد العينة يتمتعون بروح معنوية عالية وبمستوى رضا مرتفع عن الاشراف المباشر ، وعن اعمالهم ، وعن علاقاتهم بزملاء العمل ، وعن ظروف العمل المادية ، وفي المقابل فقد اظهر معظم أفراد العينة كذلك عدم الرضا عن الرواتب التي يتقاضونها[١] .

---

(١) فايز الزعبي . «دراسة مستوى الرضا والروح المعنوية لموظفي جامعة مؤتة» . مؤتة للبحوث والدراسات ، (مؤتة ، المجلد الثالث ، العدد الأول ، ١٩٨٨م) ، ص : ١٣٥ - ١٧٩ .

وأجرى «طناش» دراسة عن رضا أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية عن مهنتهم وعلاقته ببعض المتغيرات. فتوصل إلى عدم وجود فروق ذات دالالة احصائية في الرضا عن العمل لدى اعضاء هيئة التدريس تعزى لمتغيري الجنس، والحالة الاجتماعية. في حين وجدت فروق ذات دلالة احصائية في الرضا عن العمل لدى اعضاء هيئة التدريس تعزى لمتغيرات العمر، وسنوات الخبرة، والرتبة الاكاديمية، كما اظهرت نتائج الدراسة في مجال ظروف العمل كانت مصدراً اساسياً لرضاً اعضاء هيئة التدريس، في حين كان مجال الرواتب والحوافز افضل مصادر الرضا عن العمل[١].

وتوصلت دراسة قام بها «محمد الدقس» و «خليل عليان» بعنوان «تصميم المناخ التنظيمي لشركة مناجم الفوسفات الأردنية: دراسة ميدانية في منجم الفوسفات» على عينة قوامها (٢٠٠) عامل في منجم الحسا، توصلت إلى أن العاملين يرغبون في مناخ تنظيمي أفضل على كل المستويات[٢].

في دراسة اجراها «خالد العمري» على (٨٢) مشرفاً تربوياً يعملون في ثمان مديريات للتربية والتعليم في محافظتي اربد والمفرق، للعام الدراسي ٨٨/ ١٩٨٩م تبين فيها ان مستوى الرضا الوظيفي لغالبية أفراد

---

(١) سلامة طناش. «الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية». دراسات، (عمان: الجامعة الاردنية، المجلد السابع عشر، العدد الثالث، ١٩٩٠م)، ص ص: ٢٢٩-٢٤٩.

(٢) محمد الدقس؛ وخليل عليان. «تقييم المناخ التنظيمي لشركة مناجم الفوسفات الاردنية: دراسة ميدانية في منجم الحسا». دراسات، (عمان: الجامعة الأردنية، المجلد الثامن عشر (أ)، العدد الأول، ١٩٩١م). ص ص: ١٠٣ - ١٢٩.

العينة كان عالياً في مجالات العمل، والعلاقات مع الزملاء من المشرفين التربويين، والعلاقة مع المعلمين ومع المسؤولين[١].

وتوصلت دراسة قام بها «تحسين الطراونة» استطلع فيها آراء عينة من موظفي الدوائر الحكومية في محافظة الكرك في المملكة الأردنية الهاشمية حول اهمية وأولوية الحوافز. وشملت العينة جميع المديرين وحوالي (٥٠٪) من الموظفين المصنفين في المحافظة، الا ان ترتيب الحوافز حسب أولويات أفراد العينة كانت كما يلي: الراتب، الترقية، الاحترام، تقدير الجهد، تولي منصب إداري. وأظهرت النتائج فروقاً ذات دلالة احصائية بين آراء الرؤساء وآراء المرؤوسين حول أهمية حوافز الفرص التدريبية وتولي منصب إداري. وبينت النتائج وجود فروق ذات دلالة احصائية بين آراء الذكور وآراء الاناث من أفراد العينة حول أهمية الراتب، وأولوية الترقية[٢].

وبينت دراسة اجرتها «خولة يحيى» على عينة من المعلمات العاملات في مراكز التربية الخاصة بالاعاقة العقلية في مدينة عمان أن حوالي نصف أفراد العينة قد اظهرت رضاهن الوظيفي في العمل مع المعوقين عقليا. كما اومأت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزي لمتغيرات الحالة الاجتماعية، والعمر، والمستوى التعليمي،

---

(١) خالد العمري. «الرضا الوظيفي للمشرفين التربويين في الأردن وعلاقته ببعض الخصائص الديموغرافية والوظيفية للمشرف». أبحاث اليرموك، (اربد: جامعة اليرموك، المجلد ٧. العدد ٤، ١٩٩١م)، ص: ١٤٥.

(٢) تحسين الطراونة. «أهمية الحوافز لموظفي الدوائر الحكومية في محافظة الكرك». مؤتة للبحوث والدراسات، (مؤتة: المجلد الثامن، العدد الخامس، ١٩٩٣م)، ص ص: ١٣-٤٧.

في حين اتضح وجود فروق ذات دلالة احصائية عن الرضا الوظيفي بالنسبة لمستوى الدخل والحوافز[1].

وأجرى «علاءالدين احمد» و «سليمان بطارسة» دراسة على عينة قوامها (٣٠٠) مواطن هدفت إلى التعرف على آراء العينة حول الخدمات العامة المختلفة في محافظتي العاصمة وأربد. وتوصلا إلى عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسط اتجاهات الذكور ومتوسط اتجاهات الاناث نحو درجة الرضا على مستوى الخدمات العامة. كما توصل الباحثان إلى أن درجة رضا المواطنين من سكان القرى أعلى منها من سكان المدن. وكانت درجة رضا أفراد العينة من سكان العاصمة عن مستوى الخدمات العامة اعلى منها من سكان محافظة اربد. وتوصلت الدراسة كذلك إلى وجود فروق جوهرية في درجة الرضا عن الخدمات العامة بين المواطنين الذين يعملون في القطاع العام والقطاع الخاص لصالح الأول، والى وجود علاقة عكسية بين درجة الرضا عن مستوى الخدمات والتحصيل الدراسي لأفراد عينة البحث، والى وجود فروق ذات دلالة احصائية بين مقدار الخبرة الوظيفية لأفراد العينة ورضاهم عن مستوى الخدمات المقدمة لهم[2].

وتوصلت دراسة قام بها «نائل العواملة» بعنوان «أبعاد المناخ المؤسسي في الوزارات والدوائر المركزية في الأردن» إلى نتائج كشفت عن وجود

(١) خولة يحيى. «الرضا الوظيفي عند المعلمات العاملات في مراكز الاعاقة العقلية في مدينة عمان». دراسات، (عمان: الجامعة الاردنية، المجلد ٢١، العدد ٣، ١٩٩١م) ص ص: ١٣٩-١٦٩.

(٢) علاءالدين أحمد؛ وسليمان بطارسة. مستوى رضا المواطنين عن الخدمات العامة في الأردن. أبحاث اليرموك، (اربد: جامعة اليرموك، المجلد ١٠، العدد ٤، ١٩٩٤م)، ص ص: ٩٣-١٢١.

رضا عام متوسط عن المناخ المؤسسي . كما جاءت نتائج هذه الدراسة لتبين ان استمرار القيادة الإدارية العليا والمحسوبية وتدني الحوافز من أهم سلبيات المناخ المؤسسي في الأجهزة التي تناولها البحث[1] .

وتوصلت دراسة قام بها «موسى اللوزي» وعنوانها «الرضا عن المناخ التنظيمي لدى الأفراد العاملين في مستشفيات القطاع العام في الأردن» اجريت على عينة قوامها (٥٤٥) عاملاً. توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في الرضا عن المناخ التنظيمي لدى العاملين تعزى لمتغيرات الجنس، والحالة الاجتماعية، والمؤهل العلمي، والعمر . في حين بينت وجود فروق ذات دلالة احصائية في الرضا عن المناخ التنظيمي تعزى لمتغيري مسمى الوظيفة، ومكان العمل، وأظهرت الدراسة كذلك أن اعلى درجات رضا العاملين قد تركز في مجال معايير الاداء . والبيئة التنظيمية، في حين كانت ادنى مستويات الرضا في مجال الحوافز، وتحمل المسؤولية، والعلاقات الانسانية(٢) .

و توصلت دراسة قام بها «عمر همشري» و «عبدالرزاق يونس» وعنوانها «الرضا عن العمل لدى امناء المكتبات المدرسية الثانوية الحكومية في منطقة عمان الكبرى» . اجريت على عينة قوامها (٩١) موظفا . توصلت الى أن أفراد العينة راضون عن العمل في المكتبة المدرسية بشكل عام . كما

(١) نائل عواملة . «أبعاد المناخ المؤسسي في الوزارات والدوائر الحكومية في الأردن» . دراسات، (عمان : الجامعة الأردنية، المجلد ٢١، العدد ٣, ١٩٩٤م)، ص ص : ٢٣٩ - ٢٧٣ .

(٢) موسى اللوزي . «الرضا عن المناخ التنظيمي لدى الأفراد العاملين في مستشفيات القطاع العام في الأردن» . دراسات، (عمان : الجامعة الاردنية، المجلد الحادي والعشرون، العدد السادس، ١٩٩٤م)، ص ص : ١٤٥ - ١٧١ .

كشفت الدراسة عن عدم وجود فروق ذات دالالة احصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة في الرضا عن العمل تعزى لمتغيرات الجنس، والتخصص، والمستوى التعليمي، والعمر، وعدد سنوات الخبرة[1].

وقد اشارت دراسة اجراها «محمد عليمات» وعنوانها «الرضا عن العمل لدى معلمي التعليم الثانوي المهني في الأردن «الى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن العمل لدى معلمي التعليم المهني تعزى لمتغيري الجنس. والحالة الاجتماعية. لكنها أشارت إلى وجود فروق ذات دلالة احصائية في الرضا عن العمل لدى معلمي التعليم المهني تعزى لمتغيرات العمر، وسنوات الخدمة، والمؤهل العلمي. كذلك أوضحت الدراسة أن مجال الراتب والحوافز هي أقل الحالات رضا عن العمل لدى معلمي التعليم المهني[2].

وفي دراسة أجراها «فتحي ملكاوي» وزميله بعنوان «الرضا عن العمل لدى فنيي المختبرات في كليات العلوم في الجامعات الأردنية الرسمية» على عينة مكونة من (٨٢) فنياً، بينت وجود فروق ذات دلالة احصائية في درجة الرضا عن العمل لدى فنيي المختبرات في بعض المجالات تعزى لمتغيرات العمر، وسنوات الخبرة، والقسم الذي يعمل فيه الفني، وطبيعة عمله، والجامعة التي يعمل فيها. كذلك بيَّ

---

(١) عمر همشري؛ وعبدالرزاق يونس. «الرضا عن العمل لدى امناء المكتبات المدرسية الثانوية الحكومية في منطقة عمان الكبرى». دراسات، (عمان: الجامعة الأردنية، المجلد الحادي والعشرون، العدد السادس، ١٩٩٤م). ص ص: ٤٦٣-٤٩٦.

(٢) محمد عليمات. «الرضا عن العمل لدى معلمي التعليم الثانوي المنهجي في الأردن». أبحاث اليرموك، (اربد: جامعة اليرموك. المجلد ١٠، العدد ١، ١٩٩٤م)، ص ص: ٤٨٣-٤٩٩.

---نت نتائج الدراسة
أن مجال ظروف العمل كان مصدراً اساسياً لرضا الفنيين. في حين كان مجال الراتب أقل مصادر الرضا عن العمل لدى هؤلاء الفنيين[١].

ثالثاً: الدراسات العربية

توصلت دراسة قام بها «عسكر» في دولة الامارات العربية المتحدة على عينة قوامها (٩٣) من العاملين في قطاع البترول وقطاع المصارف إلى وجود فروق بين مستويات الرضا لدى أفراد العينة. اذ كان الرضا عن الأجر في قطاع البترول أعلى منه في قطاع البنوك. في حين كان الرضا عن الاشراف وعن فرص الترقية والتقدم الوظيفي في قطاع المصارف أعلى منه في قطاع البترول[٢].

وقام «الزامل» و «خطاب» بدراسة على عينة مكونة من (٤٠٢) موظف حكومي. واتخذت موضوع الحوافز في المملكة العربية السعودية مجالا لها. فتوصلت إلى أن هناك قصوراً في أنظمة الحوافز المتمثلة (حسب أولوياتها في مستويات القصور) في المرتب، والترقية، والنظم والإجراءات الإدارية، وطبيعة العمل، وعلاقة الرئيس بالمرؤوس، والمحتوى الوظيفي،

---

(١) فتحي حسن ملكاوي؛ وعبدالله محمد العبدالله. الرضا عن العمل لدى فنيي المختبرات في كليات العلوم في الجامعات الأردنية الرسمية. ص ص: ٢٣١-٢٥٩.

(٢) سمير أحمد عسكر. «أبعاد الرضا الوظيفي: دراسة تطبيقية». المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، (الاسكندرية: ١٩٨٥م) ص ص: ٢٠٧-٢١٨.

(٣) عبدالله الزامل؛ وعبدالمنعم خطاب. «فعالية نظم الحوافز في الخدمة المدنية في المملكة العربية السعودية». الإدارة العامة، (الرياض: معهد الإدارة العامة. العدد ٣٩. محرم ١٤٠٤هـ، أكتوبر ١٩٨٣م)، . ص ص: ٧-٧٧.

والمكافآت التشجيعية وظروف العمل المكانية، وجماعية العمل[٣].

وتوصل من دراسة اعدها «اسعد ورسلان» على عينة مكونة من (٣٤٠) موظفاً يعملون في القطاعين العام والخاص في المملكة العربية السعودية إلى أن نسبة عالية من العاملين غير راضين عن اعمالهم. ويتركز عدم الرضا في الراتب الشهري، وأسلوب الإدارة، والعلاقات مع المشرفين[١].

وقام «ناصر العديلي» بدراسة الدوافع والرضا الوظيفي على عينة قوامها (٢٢٤) موظفاً حكومياً في المملكة العربية السعودية. وتوصل فيها إلى ما يلي:

١ ـ ان الموظف السعودي راض عن العوامل التالية: العلاقات مع الزملاء، الاعتراف والتقدير من الزملاء، علاقات العمل مع الرؤساء، ظروف العمل المادية، نوع العمل، الشعور بالانجاز.

٢ ـ ان الموظف السعودي غير راض عن العوامل التالية: الراتب الذي يتقاضاه الموظف مقارنة بالجهد المبذول، ساعات العمل اليومية، الثناء على العمل الجيد، الحرية المتاحة للموظف في تنفيذ العمل.

كما قام «العديلي» بدراسة أخرى حول دوافع الرضا على عينة قوامها (٥٦٢) موظفاً سعودياً عاملا في الاجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية، توصل فيها إلى نتائج مشابهة لدراسته السابقة. اذ اتضح ظهور علامات عدم الرضا لدى عينة الدراسة بالنسبة لعوامل المكافآت عن الاداء

---

(١) أحمد محسن أسعد؛ ونبيل اسماعيل ارسلان. «الرضا الوظيفي للقوى البشرية العاملة في المملكة العربية السعودية». الاقتصاد والإدارة، (جدة: مركز البحوث والتنمية، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبدالعزيز، ١٩٨٤م).

الجيد، وفرص التجديد والابداع، والمشاركة في اتخاذ القرارات، وحرية التعبير عن الرأي، وفرص التقدم والترقية، وأسلوب الإدارة في التعامل مع الموظفين، وتناسب الراتب مع الجهد المبذول[1].

وأجرى «محمد التويجري» دراسة على عدد من العاملين السعوديين وغير السعوديين بهدف التعرف على درجة رضاهم. فاتضح من الدراسة ان العاملين راضون عن وظائفهم بشكل عام، وان درجة الرضا تبدو اكثر وضوحاً بين العمال غير السعوديين. فيما عدا عنصر الامن والسلامة في العمل. وعنصر توافر فرص التقدم والترقية[2].

وأجرى «محمد التويجري» دراسة أخرى كذلك على عينة عشوائية مكونة من (١٦٥) مشاركاً ينتسبون إلى عدة مستويات إدارية في مختلف الصناعات (بعض من شركات البترول ومشتقاته. وبعض من شركات البتروكيماويات. وشركات الورق والالبان والبلاستيك). والخدمات (فنادق، ومصارف، وشركات صيانة) التي تعمل في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية. توصل فيها إلى أن هناك علاقات إيجابية ومعنوية ذات دلالة احصائية بين الرضا العام والرضا عن الراتب، وعن الترقية،

(١) ناصر محمد العديلي. الرضا الوظيفي : دراسة ميدانية لاتجاهات ومواقف موظفي الأجهزة الحكومية في مدينة الرياض. (الرياض : معهد الإدارة العامة، ١٩٨٤م)، ص ص : ١٣ ـ ١٢١.

(٢) محمد إبراهيم التويجري. «المواقف الوظيفية والرضا الوظيفي للعاملين من السعوديين وغير السعوديين في الشركات متعددة الجنسية». المجلة العربية للإدارة، (عمان : المنظمة العربية للتنمية الإدارية. المجلد الثامن عشر. العدد الثالث، ١٩٨٨م) ص ص : ٤٦ ـ ٦٥.

(٣) محمد إبراهيم التويجري. «تأثير مركز التحكم كعامل وسطي في علاقة الاداء الوظيفي والرضا الوظيفي». المجلة العربية للإدارة. (عمان : المنظمة العربية للتنمية الإدارية. المجلد الثامن عشر. العدد الأول، ١٩٨٨م)، ص ص : ٥ ـ ٢٢.

وعن الرئاسة، وعن الزملاء، وعن العمل[٣].

وأجرى «محمد ياغي» دراسة استهدفت قياس رضا المديرين عن عملية اتخاذ القرارات على عينة قوامها (١٣٩) من المديرين العاملين في ثلاث منظمات إدارية في القطاع العام السعودي: وزارة الصحة، ومؤسسة التأمينات الاجتماعية، والشركة السعودية للصناعات الاساسية (سابك). توصل فيها إلى وجود شعور عام بالرضا عن عملية اتخاذ القرارات الإدارية بالنسبة للمديرين السعوديين. كما توصل إلى وجود علاقة بين العوامل التي شملتها الدراسة وبين رضا المديرين[١].

وتوصلت دراسة اجراها «سعود النمر» بعنوان «الرضا الوظيفي للموظف السعودي في القطاعين العام والخاص» على عينة مكونة من (٤٦٣) موظفاً. منهم (٣١٠) موظفون في القطاع الخاص و (١٥٣) موظفاً في القطاع العام. توصلت إلى وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسط الرضا في القطاعين. اذ سجل متوسط الرضا في القطاع الخاص درجات أعلى منه في القطاع العام. كما اظهر القطاع الخاص تفوقاً في متوسط الرضا بالنسبة للعوامل المالية والعوامل المستمدة من علاقات العمل. مقابل تفوق القطاع العام في متوسط الرضا عن العوامل المستمدة من انظمة الوظيفة وعن العوامل المتعلقة بالمستقبل الوظيفي.

وفيما يتصل بعلاقة عوامل الرضا السابقة بالمتغيرات الشخصية لعينة

---

(١) محمد عبدالفتاح ياغي. «قياس رضا المديرين عن عملية اتخاذ القرارات». المجلة العربية للإدارة (عمان: المنظمة العربية للتنمية الإدارية. المجلد الثالث عشر. العدد الثامن. ١٩٨٩م) ص ص: ٥-٢٦.

الدراسة بينت النتائج وجود ارتباط بين متغيرات الرضا الوظيفي والمتغيرات الشخصية في القطاع العام باستثناء الراتب. في حين لم يظهر أي ارتباط بين هذه المتغيرات في القطاع الخاص باستثناء العمر[١].

واتضح من دراسة قام بها «سليمان الشيخ» و«محمد سلامة» على عينة من المعلمين في دولة قطر أن تدني الرواتب وضعف فرص الترقية والتقدم الوظيفي كانت مصدراً لعدم الرضا عن الوظيفة عند المعلمين[٢].

وجاءت نتائج دراسة «حامد بدر» التي اجراها على اعضاء هيئة التدريس والعاملين بكلية التجارة والاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة الكويت لتبين عدم وجود أثر هام للخصائص الديموغرافية والضرورية على الرضا الوظيفي بشكل عام[٣].

وبينت دراسة «العتيبي» عن الرضا الوظيفي التي أجريت في الكويت على عينة قوامها (١٦٠) موظفاً يعملون في القطاعين الحكومي والخاص. عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسط الرضا لموظفي القطاع العام والخاص. إلا انها بيَّنت فروقاً ذات دلالة احصائية بين موظفي القطاع العام والقطاع الخاص حول عناصر الرضا الوظيفي المتمثلة في الراتب

(١) سعود بن محمد النمر. «الرضا الوظيفي للموظف السعودي في القطاعين العام والخاص». مجلة جامعة الملك سعود (الرياض: جامعة الملك سعود. المجلد الخامس. العلوم الإدارية. ١٤١٣هـ-١٩٩٣م)، ص ص: ٦٣-١٠٩.

(٢) سليمان الشيخ؛ ومحمد سلامة. الرضا المهني لدى المعلمين في دولة قطر. دراسات الخليج والجزيرة العربية. (المجلد الثامن. العدد ٣٠، ١٩٨٢م)، ص ص: ٧٥-١١٩.

(٣) حامد بدر. «الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس والعاملين بكلية التجارة والاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة الكويت». العلوم الاجتماعية، (جامعة الكويت. العدد ٣، السنة، ١٩٨٣م) ص ص: ٦١-١٢٣.

الشهري، ونظام الترقيات، والمكافآت، وساعات العمل، ومواعيد الدوام، وظروف العمل[1].

وفي دراسة أخرى «للعتيبي» حول علاقة بعض المتغيرات الشخصية بالرضا الوظيفي اجراها على عينة مكونة من (٣٧٨) فرداً يعملون في منظمات حكومية اختيرت بطريقة عشوائية بسيطة من مجموع الوزارات والإدارات والهيئات الحكومية والجهات ذات الميزانيات الملحقة توصلت هذه الدراسة إلى أن متوسط الرضا الوظيفي لدى العمالة الوافدة أعلى من متوسط الرضا الوظيفي لدى العمالة الوطنية. وان هناك علاقة ارتباطية سالبة بين الرضا الوظيفي والمؤهل العلمي عند العمالة الوطنية. ولم ترتبط متغيرات العمر، والراتب، وسنوات الدراسة، بالرضا الوظيفي، سواء عند العمالة الوطنية أو عند العمالة الوافدة[2].

وتوصلت دراسة قامت بها «نجلة مرتجى» بعنوان «المناخ التنظيمي وعلاقته بالرضا عن العمل» على (٦٠) طبيباً من العاملين بمستشفيات جامعة القاهرة. وعلى (٣٦٠) طبيباً اجنبياً مشاركاً في مؤتمر طبي عالمي في تايلاند، توصلت إلى أن الطبيب المصري الذي يعمل بالمستشفيات الحكومية راض نسبياً عن عمله[3].

---

(٣) ادم غازي العتيبي. «الرضا الوظيفي بين موظفي القطاعين الحكومي والخاص في دولة الكويت». الإدارة العامة، (الرياض: معهد الإدارة العامة. العدد ٦٩، ١٩٩١م)، ص ص: ٣١-٦١.

(٢) ادم غازي العتيبي. «علاقة بعض المتغيرات بالرضا الوظيفي: دراسة ميدانية مقارنة بين العمالة الوطنية والعمالة الوافدة في القطاع الحكومي بدولة الكويت». الإدارة العامة، (الرياض: معهد الإدارة العامة. العدد ٧٦. ربيع الآخر ١٤١٣هـ. سبتمبر ١٩٩٢م)، ص ص: ٩١-٦١٧.

(٣) نجلة حسين مرتجى. المناخ التنظيمي وعلاقته بالرضا عن العمل. المال والتجارة، (العدد ٢٠٣، ١٩٨٦م).

الفصل الثالث
عرض النتائج ومناقشتها

أولاً : نتائج اختبار الافتراض الأول .
ثانياً : نتائج اختبار الافتراض الثاني .
ثالثاً : نتائج اختبار الافتراض الثالث .
رابعاً: نتائج اختبار الافتراض الرابع .
خامساً: نتائج اختبار الافتراض الخامس .
سادساً: نتائج اختبار الافتراض السادس .

الفصل الثالث

عرض النتائج ومناقشتها

يتضمن هذا الفصل من الدراسة عرضاً للنتائج التي توصل إليها الباحث مع تفسير لهذه النتائج ومناقشتها، بهدف اختبار صحة الافتراضات الفرعية الخاصة بها، وذلك على النحو التالي :

أولاً: نتائج اختبار الافتراض الأول

يشير الافتراض الأول من الدراسة إلى أن للخصائص الوظيفية والشخصية تأثيراً على الوظيفة الحالية ونظمها.

لاختبار صحة هذا الافتراض اعتمد الباحث في تحليل النتائج على استخراج الانحرافات المعيارية والاوساط الحسابية للاجابات عند كل مستوى خصيصة من الخصائص الوظيفية والشخصية للفقرات المتعلقة بالوظيفة الحالية ونظمها، وذلك حسب مقياس «ليكرت» الخماسي (جدول رقم ٢).

استخدم الباحث اختبار (F) عن طريق تحليل التباين الاحادي ANOVA، لمعرفة مستوى الدلالة الاحصائية للفروق بين اجابات أفراد العينة (بمستوى معنوية a = 0,05) ازاء كل فقرة من فقرات الاستبانة حسب المتغيرات الوظيفية والشخصية.

اشارت نتيجة اختبار (F) إلى وجود فروق ذات دلالة احصائية بين اربع من هذا الخصائص الوظيفية والشخصية (الدولة، والوظيفة، والإدارة/القسم، والمؤهل العلمي)، كما هي موضحة في جدول رقم (٣). كما اشارت إلى عدم وجود أية فروق ذات دلالة احصائية بالنسبة لجهة العمل، والجنس، والحالة الاسرية، ومدة الخدمة بالجهاز.

ولتحديد الفروق بين الخصائص الوظيفية والشخصية الاربعة المشار إليها ازاء الفقرات التي تتعلق بالوظيفة الحالية ونظمها، تم اجراء تحليل التباين الاحادي (جدول رقم ٤) فكانت النتائج على النحو التالي :

الجدول رقم (٢)

الانحراف المعياري والتوزيع التكراري لفقرات الاستبيان

فقرات الاستبانة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاجابــة / التكــرار					
			راض تماماً	راض	لا أدري	غير راض	غير راض اطلاقاً	دون اجابة
١	١,٧٦٧	٠,٩٧٦	١٤٧	١٠٢	٢	٢٤	٥	٣
٢	٢,١٥٤	١,٣١٥	١١٩	٨٣	١٠	٤٩	١٨	٤
٣	٢,٠٢٨	١,١٨٤	١١٣	٩٥	٢٢	٣٤	١٣	٦
٤	١,٩١٢	١,١٣٩١٢٧	١٢٧	٩٦	١٠	٣٠	١١	٩
٥	٢,٠٦٨	١,٢٨٩	١٢٨	٨٣	٨	٤٤	١٧	٣
٦	٢,٢٢٦	١,٣٧٩	١١٢	٩١	٦	٤١	٢٩	٤
٧	١,٩٧١	١,٠٣٨	١٠٩	١٠٨	٢٩	٢٧	٦	٤
٨	١,٨٤٤	١,٠٢٤	١٢٥	١٠٦	١٥	٢٣	٧	٧
٩	٢,٢٢٧	١,٢٣١	٦٩	٩١	٢٨	٤٤	١٤	١٠
١٠	١,٨٦٦	٠,٩٦٧	١١٩	١٠٦	٢٣	٢٨	١	٦
١١	٢,٢٧١	١,٢٠٥	٨٧	١٠٤	٢٠	٥٦	١٠	٦
١٢	٢,٣٨٧	١,٢٩٥	٨٨	٨٦	٣٥	٤٩	٢١	٤
١٣	٢,١٨٥	١,١٥٨	٩٣	١٠٠	٢٨	٤٦	٨	٨
١٤	٢,٢٧٣	١,٨٠	٨٦	٩٠	٤٠	٤٥	١٠	١٢
١٥	٢,٨٣٣	١,٥١٩	٧٤	٦٦	٢٤	٥٦	٥٦	٧
١٦	٢,١٥٤	١,٢٣٦	١٠١	١١٠	١٣	٣٧	١٩	٣
١٧	١,٩٤٣	١,٠٢٧	١٣٥	٨٩	٨	٣٥	١٤	٢
١٨	٢,٠٦٠	١,٢٧١	١٢٩	٨١	١٠	٤٧	١٤	٢
١٩	٢,٠١١	١,٢٨٣	١٣٨	٧٠	٢٤	٢٧	٢١	٣
٢٠	٢,٥٣	١,٤٣٢	١٠٨	٦٤	٢٠	٤٣	٢٤	٤
٢١	٢,٥٣٨	١,٥٧٥	١١	٥١	٢٢	٤١	٥٢	٦
٢٢	١,٩٠٠	١,١٢٨	١٢٥	١١١	٦	٢٣	١٥	٣
٢٣	٢,٣٤٨	١,٢٦٦	٨٧	٩٢	٣٦	٤٤	٢٠	٤
٢٤	٢,٢٥١	١,٢٣٦	٩٦	٩٣	٢٨	٤٨	١٤	٤
٢٥	٢,١٥٦	١,٢٣٦	١١٠	٨٢	٢٨	٤٨	١٣	٧
٢٦	٢,٥٣٤	١,٤١٠	٨٥	٨٢	١٩	٥٧	٣٢	٨
٢٧	٢,٦١١	١,٢٧٣	٦٠	٧٦	٤٦	٥٤	٢١	٢٦

تابع الجدول رقم (٢)
الانحراف المعياري والتوزيع التكراري لفقرات الاستبيان

فقرات الاستبانة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاجابة / التكرار					
			راض تماماً	راض	لا أدري	غير راض	غير راض اطلاقاً	دون اجابة
٢٨	٢,٣٢٨	١,٣٦٧	١٠٣	٧٧	١٨	٥٣	٢٣	٩
٢٩	٢,١٠٨	١,٢٣٣	١٠٨	١٠٤	١٥	٣٣	١٩	٤
٣٠	٢,٥٣١	١,٤٠٤	٨٦	٧٦	٢٥	٥٧	٣١	٨
٣١	٢,٢٨٧	١,٢٩١	٩٥	٩٤	٢٨	٣٩	٢٣	٤
٣٢	٢,١١٢	١,٢٨٥	١١٢	١٠٠	١١	٣٠	٢٤	٦
٣٣	٢,٥١٤	١,٤٧١	٩٢	٨٠	١٥	٤٨	٤١	٧
٣٤	٢,٦٤٩	١,٥٠٥	٨٦	٧٤	٢٠	٥٠	٤٩	٤
٣٥	٢,٦٢٣	١,٥٢٧	٩٢	٦٩	١٣	٥٥	٤٧	٧
٣٦	٢,١١٣	١,٣٢٠	١١٧	٩٠	١٢	٢٩	٢٦	٩
٣٧	٢,٧٧١	١,٥٤٥	٧٩	٧٧	٩	٥٧	٥٧	٤
٣٨	٣,٠٥٠	١,٥٤٩	٦٨	٥٧	١٥	٧٣	٦٧	٣
٣٩	٣,١٥	١,٥٢٩	٦٠	٥٣	١٨	٧٥	٧١	٦
٤٠	٢,٨٦١	١,٥٣٢	٧١	٦٩	٢١	٥٣	٦٠	٩
٤١	٢,٩٦٤	١,٥٣٣	٦٤	٧٣	١٨	٥٧	٦٧	٤
٤٢	٢,٤٢٤	١,٤٧٩	١٠١	٧٩	١٨	٣٤	٤٤	٧
٤٣	٢,٤٠٤	١,٣٤٩	٨٤	٩٢	٣٠	٣٤	٣٢	١١
٤٤	٢,٢١٥	١,١٢٣	٨٣	٩٩	٥٨	١٨	١٦	٩
٤٥	٢,٨١٦	١,٤٨٩	٦٧	٨٢	١٦	٥٩	٥٣	٦
٤٦	٢,٣٣١	١,٣٧٢	١٠٣	٨٠	٢٢	٤٦	٢٧	٥

الجدول رقم (٣)

نتائج تحليل التباين الآحادي لفقرات الاستبانة

بالنسبة لخصائص الوظيفة والشخصية

الجدول رقم (٤)

نتائج تحليل التباين الآحادي لفقرات الاستبانة بالنسبة للخصائص الوظيفية والشخصية

فقرات الاستبانة	الدولة	مستوى الدلالة	الوظيفة	مستوى الدلالة	الإدارة/ القسم	مستوى الدلالة	المؤهل العلمي	مستوى الدلالة	الجنس	مستوى الدلالة	الحالة الأسرية	مستوى الدلالة	العمر	مستوى الدلالة	مدة الخدمة بالجهاز الحالي	مستوى الدلالة
الوظيفة الحالية ونظمها	٦٢,٢٧	*	١,٦٣٤	*	٥,٨٣٨	*	٧,٦٤٣	*	٢,٤٣٥	-	٢,٠٧١٨	-	٨,٥٧٢	-	٦,٧٢٦	-
الهيكل التنظيمي	٣٨,٤٣	*	٤,٢١٤	-	٢,٨٨٧	*	٤,٢٤٢	*	٠,٧٩٠٥	-	٢,٥٨٨٠	-	١,٩٦٦	-	٣,٠٠٢٩	*
الإجراءات والسياسات والأهداف	٦٩,٢٠٨	*	٢,٤٨	-	٤,٠١٨٢	*	٦,٥٧	*	٠,٤١٣٢	-	١,١٣١٣	-	٤,٢٦٩	-	٣,٣٩	*
علاقات العمل	٦٩,٥٥٩	*	٢,٩١٦٨	-	٥,٨٩٠	*	٨,٨٧	*	٠,١٤٢٧	-	٠,٦٦١١	-	٥,٣٠٨	-	٣,٨٩٤	*
فلسفة الإدارة	٦٦,٠١٧	*	٠,٥٣١٧	-	٤,٧٤٥	*	٦,٩٩٨	*	٠,٦٠٤	-	٠,٦٠٣٣	-	٤,٦٠١١	-	٤,٧٧	*
الحوافز	١٢٢,٦٦	*	٠,٦٩٥٧	-	٥,٣٢	*	٤,١١٩	*	١,٠٤٦	-	١,٧٠٩٧	-	٤,٧٥٦٩	-	٤,٤٥	*

(*) تعني دلالة إحصائية في جميع الجداول.

١ ـ فيما يتعلق بالخصيصة الأولى (الدولة) :

تبين من خلال نتائج تحليل التباين الاحادي أن ثمة دلالة احصائية بين رجال الأمن في الدول العربية الاربع . كما تبين من خلال اجراء الاختبار البعدي (جدول رقم ٥) أن رجال الأمن العام في الأردن راضون أكثر من غيرهم عن واجبات وظائفهم وتناسب هذه الواجبات مع مهاراتهم وقدراتهم، وكذلك عن سلطات ومسؤوليات الوظائف التي يشغلونها، ومواعيد الدوام، وساعات العمل، والإجازات .

الجدول رقم (٥)

الاختبار البعدي للدولة بالنسبة لفقرات الاستبانة المتعلقة بالوظيفة الحالية

الدولة	الوسط الحسابي	السودان	الأردن	الإمارات	تونس
السودان	١٢,١٤٢				*
الأردن	١٧,٢٠٩	*		*	*
الإمارات	١١,١٢٥				*
تونس	٧,٩٥٤				

٢ ـ فيما يتعلق بالخصيصة الثانية (الوظيفة) :

تبين من خلال نتائج تحليل التباين الاحادي أن ثمة دلالة احصائية بين رجال الأمن العام الضباط وضباط الصف والموظفين. كما تبين من خلال إجراء الاختبار البعدي (جدول رقم ٦) أن رجال الأمن الضباط راضون أكثر من رجال الأمن ضباط الصف والموظفين فيما يتعلق بواجبات وظائفهم وتناسب واجباتهم مع مهاراتهم وقدراتهم، كذلك سلطات ومسؤوليات الوظيفة، ومواعيد الدوام، وساعات العمل، والاجازات .

الجدول رقم (٦)

الاختبار البعدي للوظيفة بالنسبة لفقرات الاستبانة المتعلقة بالوظيفة الحالية

الوظيفة	الوسط الحسابي	ضابط	ضابط صف	موظف
ضابط	٦,٦٠٢		*	
ضابط صف	٥,٤٠٨			
موظف	٦,٤٨٢			

٣ ـ فيما يتعلق بالخصيصة الثالثة (الإدارة / القسم) :

تبين من خلال نتائج تحليل التباين الاحادي أن ثمة دلالة احصائية بين رجال الأمن في الإدارات أو الاقسام المختلفة بالنسبة لرضاهم عن الوظيفة الحالية ونظمها، كما تبين من خلال اجراء الاختبار البعدي (جدول رقم ٧) أن رجال الأمن الذين يعملون في إدارات التدريب أكثر رضاً من غيرهم، كذلك فإن رجال الأمن العام الذين يعملون في إدارات الرصد والتحليل راضون عن الوظيفة الحالية ونظمها ولكن بصورة أقل من العاملين في إدارات الافتاء والارشاد.

الجدول رقم (٧)

الاختبار البعدي للإدارة/ القسم

بالنسبة لفقرات الاستبانة المتعلقة بالوظيفة الحالية ونظمها

الإدارة/ القسم	الوسط الحسابي	إدارات التدريب	إدارات المباحث المركزية	إدارة الشؤون القانونية	إدارة الجنايات	إدارات المرور
إدارات المرور	١٦,٥١٢	*	*	*	*	*
إدارات الأحداث	١٧,٥٧١	*	*	*	*	*
إدارات الترخيص	٢٠,٥٠٠	*	*	*	*	*

٤ ـ فيما يتعلق بالخصيصة الرابعة (المؤهل العلمي):

تبين من خلال نتائج تحليل التباين الاحادي أن ثمة دلالة احصائية بين مستويات التأهيل العلمي لرجال الأمن العام. كما تبين من خلال اجراء الاختبار البعدي (جدول رقم ٨) أن رجال الأمن من حملة الدبلوم العالي راضون أكثر من غيرهم عن الوظيفة الحالية ونظمها.

الجدول رقم (٨)

الاختبار البعدي للمؤهل العلمي

بالنسبة لفقرات الاستبانة المتعلقة بالوظيفة الحالية ونظمها

المؤهل العلمي	الوسط الحسابي	دون الثانوية العامة	ثانوية عامة	دبلوم متوسط	الدرجة الجامعية الأولى	دبلوم عال	ماجستير
دون الثانوية العامة	٩,٧٥٨٦						
ثانوية عامة	١١,٧٠٩٣						
دبلوم متوسط	١١,٠٦١٢						
الدرجة الجامعية الأولى	١٥,٠٥١	*	*	*		*	*
دبلـوم عـال	٨,٧٠٠						
ماجستير	٩,٢٨٥						

ثانياً: نتائج اختبار الافتراض الثاني

يشير الافتراض الثاني من الدراسة إلى أن للخصائص الوظيفية والشخصية لرجال الأمن تأثيراً على الهيكل التنظيمي.

لاختبار صحة هذا الافتراض، اعتمد الباحث في تحليل النتائج على

استخراج الانحرافات المعيارية والاوساط الحسابية للاجابات عند كل مستوى خصيصة من الخصائص الوظيفية والشخصية لفقرات الاستبانة المتعلقة بالهيكل التنظيمي، وذلك حسب مقياس «ليكرت» الخماسي، ومن ثم جرى استخدام اختبار (T) لمعرفة مستوى الدلالة الاحصائية للفقرات المشار إليها (جدول رقم ٢).

استخدم الباحث كذلك اختبار (F) عن طريق تحليل التباين الاحادي ANOVA، لمعرفة مستوى الدلالة الاحصائية للفروق بين اجابات أفراد العينة (بمستوى معنوية a = 0,05) ازاء كل فقرة من تلك الفقرات حسب الخصائص الوظيفية والشخصية.

أشارت نتيجة اختبار (F) إلى وجود فروق ذات دلالة احصائية بين أربع من هذه الخصائص الوظيفية والشخصية (الدولة، والإدارة/ القسم، والمؤهل العلمي، ومدة الخدمة بالجهاز الحالي) كما هي موضحة في جدول رقم (٣). كما أشارت إلى عدم وجود أية فروق ذات دلالة احصائية بالنسبة لخصائص الوظيفة، وجهة العمل، والجنس، والحالة الاسرية، والعمر.

ولتحديد الفروق بين الخصائص الوظيفية والشخصية الاربع المشار إليها ازاء الفقرات التي تتعلق بالهيكل التنظيمي تم إجراء تحليل التباين الاحادي (جدول رقم ٤) فكانت النتائج على النحو التالي:

١ ـ فيما يتعلق بالخصيصة الأولى (الدولة):

تبين من خلال نتائج تحليل التباين الاحادي أن ثمة دلالة احصائية بين رجال الأمن في الدول العربية الأربعة المختلفة. كما تبين من خلال اجراء الاختبار البعدي (جدول رقم ٩) أن رجال الأمن العام في السودان أكثر

رضا ممن هم في كل من الأردن، ودولة الامارات العربية المتحدة، وتونس. كذلك أن رجال الأمن العام في الأردن أكثر رضا ممن هم في تونس عن الفقرات المتعلقة بالهيكل التنظيمي.

٢ ـ فيما يتعلق الخصيصة الثانية (الإدارة/ القسم) :

الجدول رقم (٩)

الاختبار البعدي للدولة بالنسبة لفقرات الاستبانة المتعلقة بالهيكل التنظيمي

الدولة	الوسط الحسابي	السودان	الأردن	الإمارات	تونس
السودان	٧,٨٥		*	*	*
الأردن	٦,٩٨٧				*
الإمارات	٦,٥٥				*
تونس	٣,٠٧٩				

تبين من خلال نتائج تحليل التباين الاحادي أن ثمة دلالة احصائية بين رجال الأمن العاملين في الإدارات المختلفة. كما تبين من خلال اجراء الاختبار البعدي (جدول رقم ١٠) أن رجال الأمن الذين يعملون في إدارات التفتيش العام أكثر رضا من الذين يعملون في أدارات النجدة والجنايات وأقسام الشرطة، وغيرها.

٣ ـ فيما يتعلق بالخصيصة الثالثة (المؤهل العلمي) :

الجدول رقم (١٠)

الاختبار البعدي للإدارة / القسم

بالنسبة لفقرات الاستبانة المتعلقة بالهيكل التنظيمي

الإدارة / القسم	الوسط الحسابي	إدارات التدريب	الشئون المالية والإدارية	كلية الشرطة
أقسام الشرطة	٦,٦٥١	*		
الجنايات	٦,٩٧١	*		
النجدة	٨,٢٢	*		
إدارات الافتاء والإرشاد	١٠,٢٨	*	*	*

تبين من خلال نتائج تحليل التباين الاحادي أن ثمة دلالة احصائية بين مستويات التأهيل العلمي لرجال الأمن، كما تبين من خلال اجراء الاختبار البعدي (جدول رقم ١١) أن رجال الأمن العام من حملة الدبلوم العالي أكثر رضا ممن هم من حملة الثانوية العامة فما دون، ومن هم من حملة الدبلوم المتوسط، والدرجة الجامعية الأولى عن الفقرات المتعلقة بالهيكل التنظيمي.

٤ ـ فيما يتعلق بالخصيصة الرابعة (مدة الخدمة بالجهاز) :

تبين من خلال نتائج تحليل التباين الاحادي أن ثمة دلالة احصائية بين

الجدول رقم (١١)

الاختبار البعدي للمؤهل العلمي

بالنسبة لفقرات الاستبانة المتعلقة بالهيكل التنظيمي

المؤهل العلمي	الوسط الحسابي	دون الثانوية العامة	الثانوية العامة	دبلوم متوسط	الدرجة الجامعية الأولى	دبلوم عال	ماجستير
دون الثانوية العامة	٥,٥٠٠						
الثانوية العامة	٥,٤٨٢						
دبلوم متوسط	٥,٥٥٧						
الدرجة الجامعية الأولى	٧,٢٦٢	*	*	*			
دبلوم عال	٥,٨١٨						
ماجستير	٥,٧١٤						

مدة خدمة رجال الأمن بالجهاز الحالي . كما تبين من خلال اجراء الاختبار البعدي (جدول رقم ١٢) أن رجال الأمن الذين كانت مدة خدمتهم بالجهاز تتراوح بين ثلاث سنوات وأقل من خمس سنوات راضون عن الفقرات المتعلقة بالهيكل التنظيمي اكثر من الذين كانت مدة خدماتهم تتراوح بين عشر سنوات وأقل من خمس عشرة سنة ، وأكثر من الذين كانت مدة خدماتهم خمس عشرة سنة فأكثر .

ثالثاً: نتائج اختبار الافتراض الثالث

الجدول رقم (١٢)

الاختبار البعدي لمدة الخدمة بالجهاز الحالي بالنسبة لفقرات الاستبانة المتعلقة بالهيكل التنظيمي

مدة الخدمة بالجهاز الحالي	الوسط الحسابي	أقل من ٦ أشهر	٦ - أقل من سنة	سنة واحدة - ســـنتان	٣ سنوات - أقل من ٥ سنوات	٥ سنوات - أقل من ١٠ سنوات	١٠ سنوات - أقل من ١٥ سنة	١٥ سنة فأكثر
أقل من ٦ أشهر	٦,٣٦٣							
٦ - أقل من سة	٧,٠٧١٤							
سنة واحدة - سنتان	٦,٠٠							
٣ - أقل من ٥ سنوات	٧,١٩٦					❉		❉
٥ - أقل من ١٠ سنوات	٥,٥٩٢							
١٠ - أقل من ١٥ سنة	٦,٠٨٥							
١٥ سنة فأكثر	٥,١٨٥							

يشير الافتراض من الدراسة أن للخصائص الوظيفية والشخصية تأثيراً على الاجراءات والسياسات والأهداف .

لاختبار صحة هذا الافتراض، اعتمد الباحث في تحليل النتائج على استخراج الانحرافات المعيارية والاوساط الحسابية للاجابات عند كل مستوى خصيصة من الخصائص الوظيفية والشخصية لفقرات الاستبانة، وذلك حسب مقياس «ليكرت» الخماسي (جدول رقم ٢).

استخدم الباحث كذلك اختبار (F) عن طريق تحليل التباين الاحادي ANOVA، لمعرفة مستوى الدلالة الاحصائية للفروق بين اجابات أفراد العينة (بمستوى معنوية a = 0,05) ازاء كل فقرة من تلك الفقرات .

اشارت نتيجة اختبار (F) إلى وجود فروق ذات دلالة احصائية بين أربع من هذه الخصائص الوظيفية والشخصية (الدولة، والإدارة/ اقسام، والمؤهل العلمي، ومدة الخدمة بالجهاز) كما هي موضحة في جدول رقم (٣).

كما اشارت إلى عدم وجود أية فروق ذات دلالة احصائية بالنسبة لخصائص الوظيفة، وجهة العمل، والجنس، والحالة الاسرية، والعمر .

ولتحديد الفروق بين الخصائص الوظيفية والشخصية الاربعة المشار إليها ازاء الفقرات التي تتعلق بالاجراءات والسياسات والاهداف تم اجراء تحليل التباين الاحادي (جدول رقم ٤) فكانت النتائج على النحو التالي :

١ ـ فيما يتعلق بالخصيصة الاولى (الدولة) :

تبين من خلال نتائج تحليل التباين الاحادي أن ثمة دلالة احصائية بين رجال الأمن في الدول العربية الاربعة عينة الدراسة . كما تبين من خلال اجراء الاختبار البعدي (جدول رقم ١٣) أن رجال الأمن العام في الأردن

أكثر رضا عن الفقرات المتعلقة بالاجراءات والسياسات والأهداف من رجال الأمن العام في كل من دولة الامارات العربية المتحدة، وتونس. كما أن رجال الأمن العام في السودان أكثر رضا من رجال الأمن العام في كل من دولة الأمارات العربية المتحدة، وتونس. وأن رجال الأمن العام في دولة الأمارات العربية المتحدة أكثر رضا من رجال الأمن العام في تونس.

الجدول رقم (١٣)
الاختبار البعدي للدولة بالنسبة لفقرات الاستبانة
المتعلقة بالإجراءات والسياسات والأهداف

الدولة	الوسط الحسابي	السودان	الأردن	الإمارات	تونس
السودان	١٦,٩٤٢			*	*
الأردن	١٧,٥٩			*	*
الإمارات	١٤,٤٤				*
تونس	٨,١٧				

٢ ـ فيما يتعلق بالخصيصة الثانية (الإدارة/ القسم) :

تبين من خلال نتائج التباين الاحادي أن ثمة دلالة احصائية بين رجال الأمن العاملين في الإدارات المختلفة. كما تبين من خلال إجراء الاختبار البعدي (جدول رقم ١٤) أن رجال الأمن العام الذين يعملون في إدارات التفتيش العام أكثر رضا من رجال الأمن العام الذين يعملون في إدارات التدريب، والشؤون المالية، والإدارية، وكليات الشرطة، ومكاتب الرئاسة. كذلك تبين أن رجال الأمن العام الذين يعملون في إدارات النجدة

أكثر رضا من رجال الأمن العام الذين يعملون في إدارات التدريب، والشؤون المالية والإدارية، وكليات الشرطة، ومكاتب الرئاسة.

الجدول رقم (١٤)

الاختبار البعدي للإدارة / القسم بالنسبة لفقرات الاستبانة المتعلقة بالإجراءات والسياسات والأهداف

الإدارة / القسم	الوسط الحسابي	إدارات التدريب	الشئون المالية والإدارية	كلية الشرطة	مكتب الرئاسة
الجنايات	١٤,٧٥		*		
أقسام الشرطة	١٥,٨٨	*	*	*	*
التحقيق والأجانب	١٧,٧١	*			
النجدة	٢٠,١٢٥	*	*	*	*
التفتيش العام	٢٨,٠٠	*	*	*	*

٣ ـ فيما يتعلق بالخصيصة الثالثة (المؤهل العلمي) :

تبين من خلال نتائج تحليل التباين الاحادي أن ثمة دلالة احصائية بين مستويات التأهيل العلمي لرجال الأمن. كما تبين من خلال اجراء الاختبار البعدي (جدول رقم ١٥) أن رجال الأمن من حملة الدبلوم العالي أكثر رضاً من رجال الأمن من حملة درجة الدكتوراة، والدرجة الجامعية الأولى، والدبلوم المتوسط، وحملة الثانوية العامة فما دون، عن الفقرات المتعلقة بالاجراءات والسياسات والاحداث.

الجدول رقم (١٥)
الاختبار البعدي للمؤهل العلمي
بالنسبة لفقرات الاستبانة المتعلقة بالإجراءات والسياسات والأهداف

المؤهل العلمي	الوسط الحسابي	دون الثانوية العامة	دبلوم متوسط	الدرجة الجامعية الأولى	دبلوم عال	ماجستير	دكتوراه
دون الثانوية العامة	١٠,٧٩٣١						
دبلوم متوسط	١٢,٨٩						
الدرجة الجامعية الأولى	١٢,٩٢١						
دبلــوم عــال	١٦,٨١٥	*	*	*			*
ماجســتير	١٣,٨١٨						
دكتوراة	١١,٣٥٧						

٤ ـ فيما يتعلق بالخصيصة الرابعة (مدة الخدمة بالجهاز الحالي) :

تبين من خلال نتائج التحليل التباين الاحادي أن ثمة دلالة احصائية بين مدة خدمة رجال الأمن العام بالجهاز الحالي . كما تبين من خلال اجراء الاختبار البعدي (جدول رقم ١٦) أن رجال الأمن العام الذين كانت مدة خدماتهم تتراوح بين ثلاث سنوات وأقل من خمس سنوات أكثر رضا من رجال الأمن الذين كانت مدة خدماتهم خمس عشرة سنة فأكثر .

الجدول رقم (١٦)

الاختبار البعدي لمدة الخدمة بالجهاز الحالي بالنسبة لفقرات الاستبانة المتعلقة بالإجراءات والسياسات والأهداف

مدة الخدمة بالجهاز الحالي	الوسط الحسابي	أقل من ٦ أشهر	٦ - أقل من سنة	سنة واحدة - ســـــنتان	٣ سنوات - أقل من ٥ سنوات	٥ سنوات - أقل من ١٠ سنوات	١٠ سنوات - أقل من ١٥ سنة	١٥ سنة فأكثر
أقل من ٦ أشهر	١٤,٢٧٢							
٦ أشهر - أقل من سة	١٥,٦١٥							
سنة واحدة - سنتان	١١,٣٦٣٦							
٣ - أقل من ٥ سنوات	١٦,٢٥٠٠							❊
٥ - أقل من ١٠ سنوات	١٣,٤٨٦							
١٠ - أقل من ١٥ سنة	١٣,٧٠٢							
١٥ سنة فأكثر	١١,٤٢٣١							

رابعاً: نتائج اختبار الافتراض الرابع

يشير الافتراض الرابع من الدراسة إلى أن للخصائص الوظيفية والشخصية لرجال الأمن تأثيراً على علاقات العمل .

لاختبار صحة هذا الافتراض اعتمد الباحث في تحليل النتائج على استخراج الانحرافات المعيارية والاوساط الحسابية للاجابات عند كل مستوى خصيصة من الخصائص الوظيفية والشخصية لفقرات الاستبانة المتعلقة بعلاقات العمل ، وذلك حسب مقياس «ليكرت» الخماسي (جدول رقم ٢) .

استخدم الباحث كذلك اختبار (F) عن طريق تحليل التباين ANOVA لمعرفة مستوى الدلالة الاحصائية للفروق بين اجابات أفراد العينة (بمستوى معنوية a = 0,05) ازاء كل فقرة من تلك الفقرات حسب الخصائص الوظيفية والشخصية .

اشارت نتيجة اختبار (F) إلى وجود فروق ذات دلالة احصائية بين أربع من هذه الخصائص (الدولة ، الإدارة/ القسم ، والمؤهل العلمي ، ومدة الخدمة بالجهاز الحالي) كما هي موضحة في جدول رقم (٣) . كما اشارت إلى عدم وجود أية فروق ذات دلالة احصائية بالنسبة لخصائص الوظيفة ، وجهة العمل ، والجنس ، والحالة الاسرية ، والعمر .

ولتحديد الفروق بين الخصائص الوظيفية والشخصية الاربعة المشار اليها ازاء الفقرات التي تتعلق بعلاقات العمل ، تم اجراء تحليل التباين الاحادي (جدول رقم ٤) فكانت النتائج على النحو التالي :

١ ـ فيما يتعلق بالخصيصة الاولى (الدولة) :

تبين من خلال نتائج تحليل التباين الاحادي أن ثمة دلالة احصائية بين

رجال الأمن في الدول العربية الاربعة عينة الدراسة . كما تبين من خلال اجراء الاختبار البعدي (جدول رقم ١٧) أن رجال الأمن العام في الأردن أكثر رضا عن علاقات العمل من رجال الأمن العام في السودان . وأن رجال الأمن العام في الأردن كذلك أكثر رضا عن علاقات العمل من نظرائهم في كل من دولة الامارات العربية المتحدة ، وتونس . وأن رجال الأمن العام في دولة الامارات العربية المتحدة اكثر رضا من رجال الأمن العام في تونس ، فيما يتعلق بعلاقات العمل .

الجدول رقم (١٧)

الاختبار البعدي للدولة بالنسبة لفقرات الاستبانة بعلاقات العمل

الدولة	الوسط الحسابي	السودان	الأردن	الإمارات	تونس
السودان	١٩,٩٤			❊	❊
الأردن	٢٤,١٣	❊		❊	❊
الإمارات	١٥,٨٧				❊
تونس	١٠,٤٣				

٢ ـ فيما يتعلق بالخصيصة الثانية (الإدارة / القسم) :

تبين من خلال نتائج تحليل التباين الاحادي أن ثمة دلالة احصائية بين رجال الأمن العاملين في الإدارات المختلفة . كما تبين من خلال اجراء الاختبار البعدي (جدول رقم ١٨) أن رجال الأمن الذين يعملون في اقسام الشرطة ، وإدارات التحقيق والاجانب ، والنجدة ، والعمليات ، والتفتيش العام اكثر رضا من غيرهم فيما يتعلق بعلاقات العمل .

الجدول رقم (١٨)

الاختبار البعدي للدولة بالنسبة لفقرات الاستبانة بعلاقات العمل

الإدارة / القسم	الوسط الحسابي	إدارة الشؤن المالية والإدارية	إدارة التدريب	إدارة تحقيق الشرطة	إدارةالشرطة	إدارة شرطة الأحداث	إدارة الجنايات
إدارة الجنايات	١٧,٠٠	*					
إدارة الشرطة	٢٢,٦٩٧	*	*	*	*	*	*
إدارة التحقيق والأجانب	٢٦,٥٧١	*	*	*	*	*	*
الدفاع المدني	٢٦,٧٥	*	*	*	*	*	*
النجدة	٢٨,٣٣	*	*	*	*	*	*
التفتيش العام	٣٠,٢٥	*	*	*	*	*	*

٣ ـ فيما يتعلق بالخصيصة الثالثة (المؤهل العلمي) :

تبين من خلال نتائج تحليل التباين الاحادي أن ثمة احصائية بين مستويات التأهيل العلمي لرجال الأمن . كما تبين من خلال اجراء الاختبار البعدي (جدول رقم ١٩) أن رجال الأمن من حملة الدبلوم العالي فما فوق اكثر رضا من غيرهم عن الفقرات المتعلقة بعلاقات العمل .

الجدول رقم (١٩)

الاختبار البعدي للمؤهل العلمي

بالنسبة لفقرات الاستبانة المتعلقة بعلاقات العمل

المؤهل العلمي	الوسط الحسابي	دون الثانوية العامة	الثانوية العامة	دبلوم متوسط	الدرجة الجامعية الأولى	دبلوم عال	ماجستير
دون الثانوية العامة	١٣,٤١٣						
الثانوية العامة	١٥,٨٩						
دبلوم متوسط	١٦,٠٧٦						
الدرجة الجامعية الأولى	٢٢,١١٢ ١٥,٩٠٩	*	*	*		*	*
دبلوم عال	١٣,١٤٢						
ماجستير							

٤ ـ فيما يتعلق بالخصيصة الرابعة (مدة الخدمة الجهاز الحالي) :

تبين من خلال نتائج تحليل التباين الاحادي أن ثمة دلالة احصائية بين مدة خدمة رجال الأمن بالجهاز الحالي . كما تبين من خلال اجراء الاختبار

البعدي (جدول رقم ٢٠) أن رجال الأمن الذين كانت مدة خدماتهم تتراوح بين ست سنوات وأقل من عشر سنوات أكثر رضا من الذين كانت مدة خدماتهم خمس عشرة سنة فأكثر، عن الفقرات المتعلقة بعلاقات العمل.

الجدول رقم (٢٠)

الاختبار البعدي لمدة الخدمة بالجهاز الحالي بالنسبة لفقرات الاستبانة المتعلقة بعلاقات العمل

مدة الخدمة بالجهاز الحالي	الوسط الحسابي	أقل من ٦ أشهر	٦- أقل من سنة	سنة واحدة- سنتان	٣ سنوات- أقل من ٥ سنوات	٥ سنوات- أقل من ١٠ سنوات	١٠ سنوات- أقل من ١٥ سنة	١٥ سنة فأكثر
أقل من ٦ أشهر	١٧,٣٦٣							
٦- أقل من سنة	١٦,٦٦							
سنة واحدة- سنتان	١٤,٢٧٢							
٣- أقل من ٥ سنوات	١٣,٣١							
٥- أقل من ١٠ سنوات	١٧,١٧١١							*
١٠- أقل من ١٥ سنة	١٧,٥٠٠							
١٥ سنة فأكثر	١٣,٦٤١							

خامساً: نتائج اختبار الافتراض الخامس

يشير الافتراض الخامس من الدراسة إلى أن للخصائص الوظيفية والشخصية لرجال الأمن تأثيراً على الفلسفة الإدارية.

لاختبار صحة هذا الافتراض اعتمد الباحث في تحليل النتائج على استخراج الانحرافات المعيارية والاوساط الحسابية للاجابات عند كل مستوى خصيصة من الخصائص الوظيفية والشخصية لفقرات الاستبانة المتعلقة بالفلسفة الإدارية، وذلك حسب مقياس «ليكرت» الخماسي (جدول رقم ٢).

استخدم الباحث كذلك اختبار (F) عن طريق تحليل التباين الاحادي ANOVA لمعرفة مستوى الدلالة الاحصائية للفروق بين اجابات أفراد العينة (بمستوى معنوية a = 0,05) ازاء كل فقرة من تلك الفقرات حسب الخصائص الوظيفية والشخصية.

اشارت نتيجة اختبار (F) إلى وجود فروق ذات دلالة احصائية بين اربع من هذه الخصائص الوظيفية والشخصية (الدولة، والإدارة/ القسم، والمؤهل العلمي، ومدة الخدمة بالجهاز الحالي) كما هي موضحة في جدول رقم (٣). كما اشارت إلى عدم وجود أية فروقات ذات دلالة احصائية بالنسبة لخصائص الوظيفة، وجهة العمل، والجنس، والحالة الاسرية، والعمر. ولتحديد الفروق بين الخصائص الوظيفية والشخصية الاربعة المشار اليها ازاء الفقرات التي تتعلق بالفلسفة الإدارية تم اجراء تحليل التباين الاحادي (جدول رقم ٤) فكانت النتائج على النحو التالي:

١ ـ فيما يتعلق بالخصيصة الاولى (الدولة):

تبين من خلال نتائج تحليل التباين الاحادي أن ثمة دلالة احصائية بين

رجال الأمن في الدول العربية الاربع المختلفة . كما تبين من خلال اجراء الاختبار البعدي (جدول رقم ٢١) أن رجال الأمن العام في الأردن أكثر رضا من رجال الأمن العام في كل من السودان ودولة الامارات العربية المتحدة، وتونس، فيما يتعلق بالفلسفة الإدارية . وأن رجال الأمن العام في السودان، أكثر رضا من رجال الأمن العام في تونس . وأن رجال الأمن العام في دولة الأمارات العربية المتحدة أكثر رضا من رجال الأمن العام في تونس، وذلك فيما يتعلق بالفلسفة الإدارية .

الجدول رقم (٢١)

الاختبار البعدي للدولة بالنسبة لفقرات الاستبانة بفلسفة الإدارة

الدولة	الوسط الحسابي	السودان	الأردن	الإمارات	تونس
السودان	٣٤,٩٠٠				*
الأردن	٤٠,٦٩٠	*		*	*
الإمارات	٣٢,٧٥٠٠				*
تونس	١٧,٤٢١١				

٢ ـ فيما يتعلق بالخصيصة الثانية (الإدارة/ القسم) :

تبين من خلال نتائج تحليل التباين الاحادي أن ثمة دلالة احصائية بين رجال الأمن العام العاملين في الإدارات المختلفة . كما تبين من خلال اجراء الاختبار البعدي (جدول رقم ٢٢) أن رجال الأمن الذي يعملون في إدارات الجنايات، وأقسام الشرطة، والتحقيق والاجانب، والتفتيش العام، أكثر رضا من غيرهم عن الفلسفة الإدارية .

الجدول رقم (٢٢)

الاختبار البعدي للإدارة / القسم بالنسبة لفقرات الاستبانة بفلسفة الإدارة

الإدارة / القسم	الوسط الحسابي	إدارة التدريب	إدارة الشؤون المالية والإدارية	شرطة الأحداث	مباحث مركزية	كلية الشرطة
الجنايات	٣٥,١٢	*	*	*		
أقسام الشرطة	٣٧,٢٦	*	*	*		*
التحقيق والأجانب	٤٨,٦	*	*	*		*
التفتيش العام	٤٨,٧٥	*	*	*		*
النجدة	٤٨,٨٣	*	*	*	*	*

٣ ـ فيما يتعلق بالخصيصة الثالثة (المؤهل العلمي) :

تبين من خلال نتائج تحليل التباين الاحادي أن ثمة دلالة احصائية بين مستويات التأهيل العلمي لرجال الأمن . كما تبين من خلال إجراء الاختبار البعدي (جدول رقم ٢٣) أن رجال الأمن من حملة الدبلوم العالي أكثر رضا من غيرهم عن الفقرات المتعلقة بالفلسفة الإدارية .

الجدول رقم (٢٣)
الاختبار البعدي للمؤهل العلمي
بالنسبة لفقرات الاستبانة المتعلقة بفلسفة الإدارة

المؤهل العلمي	الوسط الحسابي	دون الثانوية العامة	الثانوية العامة	دبلوم متوسط	الدرجة الجامعية الأولى	دبلوم عال	ماجستير
دون الثانوية العامة	٢٥,٤٢٣						
الثانوية العامة	٣٩,٤٦٣						
دبلوم متوسط	٢٧,٩٧٤						
الدرجة الجامعية الأولى	٣٨,٠١٥	*	*	*		*	*
دبلوم عال	٢١,٥٧١						
ماجستير	٢١,٦٦٦						

٤ ـ فيما يتعلق بالخصيصة الرابعة (مدة الخدمة بالجهاز المحلي) :

تبين من خلال نتائج تحليل التباين الأحادي أن ثمة دلالة احصائية بين مدة خدمة رجال الأمن بالجهاز الحالي . كما تبين من خلال إجراء الاختبار

البعدي (جدول رقم ٢٤) أن رجال الأمن الذين كانت مدة خدماتهم تتراوح بين ستة أشهر وأقل من سنة، أكثر رضا من رجال الأمن الذين كانت مدة خدماتهم خمس عشرة سنة فأكثر، وأن رجال الأمن الذين كانت مدة خدماتهم تتراوح بين ثلاث سنوات وأقل من خمس سنوات، أكثر رضا من رجال الأمن الذين كانت مدة خدماتهم تتراوح بين ست سنوات وأقل من خمس عشرة سنة وخمس عشرة سنة فأكثر، وأن رجال الأمن الذين كانت مدة خدماتهم تتراوح بين عشر سنوات وأقل من خمس عشرة سنة اكثر رضا من رجال الأمن الذين كانت مدة خدماتهم خمس عشرة سنة فأكثر.

الجدول رقم (٢٤)

الاختبار البعدي لمدة الخدمة بالجهاز الحالي بالنسبة لفقرات الاستبانة المتعلقة بفلسفة الإدارة

مدة الخدمة بالجهاز الحالي	الوسط الحسابي	أقل من ٦ أشهر	٦ ـ أقل من سنة	سنة واحدة ـ ســـنتان	٣ سنوات ـ أقل من ٥ سنوات	٥ سنوات ـ أقل من ١٠ سنوات	١٠ سنوات ـ أقل من ١٥ سنة	١٥ سنة فأكثر
أقل من ٦ أشهر	٢٦,١٢٣							
٦ أشهر ـ أقل من سة	٣٧,٧٣							❋
سنة واحدة ـ سنتان	١٩,٨٤							
٣ ـ أقل من ٥ سنوات	٤٠,٤٢					❋		❋
٥ ـ أقل من ١٠ سنوات	٥٧,٥٥							
١٠ ـ أقل من ١٥ سنة	٣٥,٧٢							❋
١٥ سنة فأكثر	٢٨,٩١							

سادساً: نتائج اختبار الافتراض السادس

يشير الافتراض السادس من الدراسة إلى أن للخصائص الوظيفية والشخصية لرجال الأمن تأثيراً على الحوافز .

لاختبار صحة هذا الافتراض اعتمد الباحث في تحليل النتائج على استخراج الانحرافات المعيارية والأوساط الحسابية للإجابات عند كل مستوى خصيصة من الخصائص الوظيفية والشخصية لفقرات الاستبانة المتعلقة بالحوافز ، وذلك حسب مقياس «ليكرت» الخماسي (جدول رقم ٢) .

استخدم الباحث كذلك اختبار (F) عن طريق تحليل التباين الاحادي ANOVA لمعرفة مستوى الدلالة الاحصائية للفروق بين إجابات أفراد العينة (بمستوى معنوية a = 0,05) ازاء كل فقرة من تلك الفقرات حسب الخصائص الوظيفية والشخصية .

أشارت نتيجة اختبار (F) إلى وجود فروق ذات دلالة احصائية بين اربع من هذه الخصائص الوظيفية والشخصية (الدولة ، والإدارة / القسم ، والمؤهل العلمي ، ومدة الخدمة بالجهاز الحالي) كما هي موضحة في جدول رقم (٣) . كما أشارت إلى عدم وجود أية فروق ذات دلالة احصائية بالنسبة لخصائص الوظيفة ، وجهة العمل ، والجنس . والحالة الاسرية ، والعمر .

ولتحديد الفروق بين الخصائص الوظيفية والشخصية الأربع المشار إليها ازاء الفقرات التي تتعلق بالحوافز تم إجراء تحليل التباين الاحادي (جدول رقم ٤) فكانت النتائج على النحو التالي :

١ ـ فيما يتعلق بالخصيصة الاولى (الدولة) :

تبين من خلال نتائج تحليل التباين الاحادي أن ثمة دلالة احصائية بين رجال الأمن في الدول العربية الأربع عينة الدراسة . كما تبين من خلال

إجراء الاختبار البعدي (جدول رقم ٢٥) أن رجال الأمن العام في السودان أكثر رضا من رجال الأمن العام في كل من دولة الأمارات العربية المتحدة، وتونس، فيما يتعلق بالحوافز. وأن رجال الأمن العام في الأردن أكثر رضا من رجال الأمن العام في كل من الأمارات العربية المتحدة، وتونس. وأن رجال الأمن العام في دولة الأمارات العربية المتحدة أكثر رضا من رجال الأمن العام في تونس.

الجدول رقم (٢٥)

الاختبار البعدي للدولة بالنسبة لفقرات الاستبانة المتعلقة بالحوافز

الدولة	الوسط الحسابي	السودان	الأردن	الإمارات	تونس
السودان	٣٧,٣٥			*	*
الأردن	٣٧,٧٤			*	*
الإمارات	٣١,٩٥				*
تونس	١٥,٧٩				

٢ ـ فيما يتعلق بالخصيصة الثانية (الإدارة/ القسم) :

تبين من خلال نتائج تحليل التباين الاحادي أن ثمة دلالة احصائية بين رجال الأمن العام العاملين في الإدارات المختلفة. كما تبين من خلال إجراء الاختبار البعدي (جدول رقم ٢٦) أن رجال الأمن الذين يعملون في إدارات المباحث المركزية، والشئون القانونية، والقضاء الشرطة، وتحقيق الشخصية، والتفتيش العام، وأقسام الشرطة أكثر رضا من غيرهم في إدارات التدريب، والشؤون المالية والإدارية، وكليات الشرطة، وشرطة الأحداث فيما يتعلق بالحوافز.

الجدول رقم (٢٦)

الاختبار البعدي للإدارة / القسم بالنسبة لفقرات الاستبانة المتعلقة بالحوافز

الإدارة / القسم	الوسط الحسابي	شرطة الأحداث	الشؤون المالية والإدارية	كلية الشرطة	شرطة الأحداث
الجنايات	٣٣,١٩٣٨	*	*	*	*
أقسام الشرطة	٣٦,٧٦٧	*	*	*	*
تحقيق الشرطة	٤٠,٠٠	*	*	*	
النجدة	٣٩,٦٢٨	*	*	*	*
الشرطة	٤١,٧٥.	*	*		
التفتيش العام	٤٢,٠	*	*		
الرصد والتحليل	٤٢,٠٥	*	*	*	*
الشؤون القانونية	٤٣,٦٦	*			
المباحث المركزية	٣٣,٦٠٠	*			

٣ ـ فيما يتعلق بالخصيصة الثالثة (المؤهل العلمي) :

تبين من خلال نتائج تحليل التباين الاحادي أن ثمة دلالة احصائية بين مستويات التأهيل العلمي لرجال الأمن . كما تبين من خلال إجراء الاختبار البعدي (جدول رقم ٢٧) أن رجال الأمن من حملة الدبلوم العالي فما فوق أكثر رضا من غيرهم عن الفقرات المتعلقة بالحوافز .

الجدول رقم (٢٧)

الاختبار البعدي للمؤهل العلمي

بالنسبة لفقرات الاستبانة المتعلقة بالحوافز

المؤهل العلمي	الوسط الحسابي	دون الثانوية العامة	الثانوية العامة	دبلوم متوسط	الدرجة الجامعية الأولى	دبلوم عال	ماجستير
دون الثانوية العامة	٢٥,٠٠						
الثانوية العامة	٢٨,٤٢						
دبلوم متوسط	٢٨,٧٠٠						
الدرجة الجامعية الأولى	٣٤,٣٨٦	*	*	*			*
دبلوم عال	٢٦,٥٤						
ماجستير	٢٢,٧٨						

٤ ـ فيما يتعلق بالخصيصة الرابعة (مدة الخدمة بالجهاز) :

تبين من خلال نتائج تحليل التباين الاحادي أن ثمة دلالة احصائية بين مدة خدمة رجال الأمن العام بالجهاز الحالي . كما تبين من خلال إجراء الاختبار البعدي (جدول رقم ٢٨) أن رجال الأمن الذين كانت مدة خدماتهم تتراوح بين ثلاث سنوات واقل من خمس سنوات أكثر رضا من الذين كانت مدة خدماتهم تتراوح بين ست سنوات واقل من خمس عشرة سنة . كذلك كانوا أكثر رضا من الذين كانت مدة خدماتهم خمس عشرة سنة فأكثر . وذلك فيما يتعلق بالحوافز .

الجدول رقم (٢٨)

الاختبار البعدي لمدة الخدمة بالجهاز الحالي بالنسبة لفقرات الاستبانة المتعلقة بالحوافز

مدة الخدمة بالجهاز الحالي	الوسط الحسابي	أقل من ٦ أشهر	٦ ـ أقل من سنة	سنة واحدة ـ ســـنتان	٣ سنوات ـ أقل من ٥ سنوات	٥ سنوات ـ أقل من ١٠ سنوات	١٠ سنوات ـ أقل من ١٥ سنة	١٥ سنة فأكثر
أقل من ٦ أشهر	٢٩,٤٠٠							
٦ أشهر ـ أقل من سنة	٣٥,٠٠٠							
سنة واحدة ـ سنتان	٢٣,٩٠٠							
٣ ـ أقل من ٥ سنوات	٣٥,٤٤٨					❉		❉
٥ ـ أقل من ١٠ سنوات	٢٧,٣٠١							
١٠ ـ أقل من ١٥ سنة	٣٠,٠٤٥							
١٥ سنة فأكثر	٢٥,٠٥٧							

ومن خلال نتائج تحليل التباين الاحادي تبين أن ثمة دلالة احصائية بين رجال الأمن في الدول العربية الأربع تجاه فقرات الاستبانة مجتمعة (أي جميع فقرات الرضا الوظيفي). كما تبين من خلال إجراء الاختبار البعدي جدول رقم (٢٩) أن رجال الأمن العام في السودان أكثر رضا من رجال الأمن العام في تونس. وأن رجال الأمن العام في الأردن أكثر رضا من رجال الأمن العام في كل من السودان ودولة الامارات العربية المتحدة، وتونس. وأن رجال الأمن العام في دولة الامارات العربية المتحدة أكثر رضا من نظرائهم في تونس.

الجدول رقم (٢٩)

الاختبار البعدي للدولة بالنسبة لفقرات الاستبانة مجتمعة

الدولة	الوسط الحسابي	السودان	الأردن	الإمارات	تونس
السودان	١٢٥,١١				*
الأردن	١٤٥,١٥٢	*		*	*
الإمارات	١١٢,٢١٨				*
تونس	٦١,٧٢٦				

كذلك تبين من خلال تحليل التباين الاحادي أنه ثمة دلالة احصائية بين رجال الأمن العاملين في الإدارات / الاقسام المختلفة تجاه فقرات الاستبانة مجتمعة (أي جميع فقرات الرضا الوظيفي). كما تبين من خلال إجراء الاختبار البعدي (جدول رقم ٣٠) أن رجال الأمن الذين يعملون في التفتيش العام، وأقسام الشرطة، والجنايات، والتحقيق، والاجانب، والنجدة، والعمليات أكثر رضا من الذين يعملون في كليات الشرطة، وإدارات التدريب، وشرطة الأحداث، والشؤون المالية والإدارية.

الجدول رقم (٣٠)

الاختبار البعدي للإدارة / القسم بالنسبة لفقرات الاستبانة مجتمعة

الإدارة / القسم	الوسط الحسابي	إدارة التدريب	الشؤون المالية والإدارية	شرطة الأحداث	كلية الشرطة
التفتيش العام	١٧٤,٧٥٠	*	*	*	*
أقسام الشرطة	١٣٤,٠٧	*	*	*	*
الجنايات	١١٨,٥١٨	*	*	*	
التحقيق والأجانب	١٦٤,٠٠	*	*	*	*
النجدة	١٦٢,٤٠٠	*	*	*	*
العمليات	١٥٠,٧٥	*	*		

وتبين من خلال تحليل التباين الاحادي كذلك أن ثمة دلالة احصائية بين مستويات التأهيل لرجال الأمن . كما تبين من خلال إجراء الاختبار البعدي (جدول رقم ٣١) أن رجال الأمن من حملة الدبلوم العالي أكثر رضا من غيرهم . وتبين كذلك من خلال إجراء الاختبار البعدي (جدول رقم ٣٢) أن رجال الأمن الذين كانت مدة خدماتهم تتراوح بين ثلاث سنوات وأقل من خمس سنوات أكثر رضا من الذين كانت مدة خدماتهم تتراوح بين ست سنوات وأقل من خمس عشرة سنة ، كذلك أكثر رضا من الذين كانت مدة خدماتهم خمس عشرة سنة فأكثر .

الجدول رقم (٣١)

الاختبار البعدي للمؤهل العلمي

بالنسبة لفقرات الاستبانة مجتمعة

المؤهل العلمي	الوسط الحسابي	دون الثانوية العامة	الثانوية العامة	دبلوم متوسط	الدرجة الجامعية الأولى	دبلوم عال	ماجستير
دون الثانوية العامة	٨٨,٣٦						
الثانوية العامة	٩٨,١٥٥						
دبلوم متوسط	٩٥,٨٠٠						
الدرجة الجامعية الأولى	١٣٣,٩٥	*	*	*		*	*
دبلوم عال	٨٤,٢٨						
ماجستير	٨١,٤١٦						

الجدول رقم (٣٢)

الاختبار البعدي لمدة الخدمة بالجهاز الحالي بالنسبة لفقرات الاستبانة مجتمعة

مدة الخدمة بالجهاز الحالي	الوسط الحسابي	أقل من ٦ أشهر	٦ ـ أقل من سنة	سنة واحدة ـ سنتان	٣ سنوات ـ أقل من ٥ سنوات	٥ سنوات ـ أقل من ١٠ سنوات	١٠ سنوات ـ أقل من ١٥ سنة	١٥ سنة فأكثر
أقل من ٦ أشهر	١٠٩,٦٦							
٦ أشهر ـ أقل من سة	١٢٧,٠٠							
سنة واحدة ـ سنتان	٩٤,٦٠٠							
٣ ـ أقل من ٥ سنوات	١٢٨,٩٢٦					❊		❊
٥ ـ أقل من ١٠ سنوات	١٠٠,٩٤							
١٠ ـ أقل من ١٥ سنة	١٠٨,٨٧							
١٥ سنة فأكثر	٨٢,٥٥							

الجدول رقم (٣٣)

تحليل التباين للخصائص الوظيفية والشخصية مجتمعة

الخصائص الوظيفية والشخصية	قيمـة (F)	
الـــدول	٨٢,١٠٦	*
جهـة العمـل	٠,٠٠٤	
الوظيفــة	١,٣٤٤٢	-
الإدارة / القســم	٤,٨٥٩	*
المؤهــل العلمــي	٧,٥٣٣٦	*
الجنــس	١,٢٠٩٢	-
الحالة الأسريــة	٠,٩٩٤	-
العمــر	٤,٤١٢٣	
مدة الخدمة بالجهاز	٤,٠٣	*

الفصل الرابع

نتائج وتوصيات الدراسة

أولاً : النتائج .

ثانيـاً : التوصيـات .

الفصل الرابع

نتائج وتوصيات الدراسة

أولاً: النتائج

اسفرت هذه الدراسة عن النتائج التالية :

١ ـ للخصائص الوظيفية والشخصية لرجال الأمن المتمثلة في الدولة، والإدارة/ القسم، والمؤهل العلمي، ومدة الخدمة بالجهاز الحالي تأثير على شعورهم بالرضا الوظيفي. ولكن ليس لخصائص جهة العمل، والجنس، والحالة الاسرية، والعمر، تأثير على شعورهم بالرضا الوظيفي.

٢ ـ ان رجال الأمن العام في الأردن راضون أكثر من غيرهم عن واجبات وظائفهم ومسؤولياتها ومدى تناسبها مع مهاراتهم وقدراتهم، كذلك الحال عن مواعيد الدوام، وساعات العمل، والاجازات.

٣ ـ ان رجال الأمن من ذوي رتبة ضابط راضون أكثر من رجال الأمن من ذوي رتبة ضابط صف عن واجبات وظائفهم ومسؤولياتها، ومدى تناسبها مع مهاراتهم وقدراتهم، كذلك الحال عن مواعيد الدوام، وساعات العمل، والاجازات.

٤ ـ ان رجال الأمن الذين يعملون في دائرة الرصد والتحليل راضون عن الوظائف الحالية التي يشغلونها بصورة أقل من رجال الأمن الذين يعملون في دائرة الافتاء والارشاد.

٥ ـ ان رجال الأمن من حملة الدبلوم العالي راضون أكثر من غيرهم عن الوظائف الحالية التي يشغلونها.

٦ ـ ان رجال الأمن العام في السودان راضون أكثر من رجال الأمن العام في الأردن، فيما يتعلق بالهيكل التنظيمي للجهاز، واختصاصات الوحدة التنظيمية التي يعملون فيها، والعلاقة بين الوحدات التنظيمية في الجهاز.

٧ ـ ان رجال الأمن في دائرة التفتيش العام راضون أكثر من رجال الأمن في دوائر النجدة والجنايات، وأقسام الشرطة، فيما يتعلق بالهيكل التنظيمي للجهاز.

٨ ـ ان رجال الأمن من حملة الدبلوم العالي راضون أكثر من غيرهم عن الهيكل التنظيمي للجهاز.

٩ ـ ان رجال الأمن من الذين تمتد خدمتهم لثلاث سنوات إلى أقل من خمس سنوات راضون أكثر من رجال الأمن الذين تتراوح مدة خدماتهم بين عشر سنوات وأقل من خمس عشرة سنة.

١٠ ـ ان رجال الأمن العام في السودان يشعرون برضا أكثر من رجال الأمن العام في كل من دولة الامارات العربية المتحدة، وتونس، فيما يتعلق بالحوافز المتمثلة في ظروف وبيئة العمل، والمكافآت، وفرص الترقي، والأمن والاستقرار الوظيفي، ونظام التقاعد.

١١ ـ ان رجال الأمن في دوائر المباحث المركزية، والشئون القانونية، وقضاء الشرطة، والتحقيق، والتفتيش العام راضون أكثر من رجال الأمن الذين يعملون في دوائر التدريب، والشؤون المالية والإدارية، وكلية الشرطة، وشرطة الأحداث، فيما يتعلق بالحوافز.

١٢ ـ ان رجال الأمن من حملة الدبلوم العالي راضون أكثر من غيرهم فيما يتعلق بالحوافز.

١٣ ـ ان رجال الأمن الذين تتراوح مدة خدماتهم بين ثلاث سنوات وأقل

من خمس سنوات راضون أكثر من رجال الأمن الذين تتراوح مدة خدماتهم بين ست سنوات وأقل من عشر سنوات .

١٤ ـ ان رجال الأمن العام في الأردن راضون عن الاجراءات والسياسات والأهداف أكثر من رجال الأمن العام في كل من دولة الامارات العربية المتحدة، وتونس .

١٥ ـ ان رجال الأمن الذين يعملون في دائرة التفتيش العام راضون عن الإجراءات والسياسات والأهداف أكثر من رجال الأمن العام الذين يعملون في دوائر التدريب، والشؤون المالية والإدارية، وكلية الشرطة، ومكتب الرئاسة .

١٦ ـ ان رجال الأمن من حملة الدبلوم العالي راضون عن الإجراءات والسياسات والأهداف أكثر من غيرهم .

١٧ ـ ان رجال الأمن الذين تتراوح مدة خدماتهم بين ثلاث وأقل من خمس سنوات راضون عن الإجراءات والسياسات والأهداف أكثر من رجال الأمن الذين تزيد مدة خدماتهم على خمس عشرة سنة .

١٨ ـ ان رجال الأمن العام في الأردن راضون عن علاقات العمل أكثر من رجال الأمن العام في السودان .

١٩ ـ ان رجال الأمن في أقسام الشرطة، والتحقيق، والأجانب، والنجدة، والعمليات والتفتيش العام، راضون عن علاقات العمل أكثر من غيرهم .

٢٠ ـ ان رجال الأمن من حملة الدبلوم العالي راضون عن علاقات العمل أكثر من غيرهم .

٢١ ـ ان رجال الأمن الذين تتراوح مدة خدماتهم بين ست سنوات وأقل من

عشر سنوات راضون عن علاقات العمل أكثر من رجال الأمن الذين تزيد مدة خدمتهم على خمس عشرة سنة.

٢٢ ـ ان رجال الأمن العام في الأردن راضون عن الفلسفة الإدارية أكثر من رجال الأمن العام في كل من السودان، وتونس، ودولة الامارات العربية المتحدة.

٢٣ ـ ان رجال الأمن الذين يعملون في الجنايات، وأقسام الشرطة، والتحقيق، والأجانب، والتفتيش العام، راضون عن علاقات العمل أكثر من غيرهم.

٢٤ ـ ان رجال الأمن من حملة الدبلوم العالي راضون عن علاقات العمل أكثر من غيرهم.

٢٥ ـ ان رجال الأمن الذين تتراوح مدة خدماتهم بين ستة اشهر وأقل من سنة راضون عن علاقات العمل أكثر من رجال الأمن الذين تزيد مدة خدماتهم على خمس عشرة سنة.

ثانياً: التوصيات

في ضوء نتائج الدراسة يمكن طرح التوصيات التالية :

١ ـ بناء نظام توصيف وتصنيف الوظائف، بما يكفل تناسب قدرات ومهارات شاغلي هذه الوظائف مع ما تحتاج إليه هذه الوظائف من متطلبات التأهيل والخبرة.

٢ ـ إعادة النظر في الهياكل التنظيمية لأجهزة الأمن في الدول العربية، بما يضمن تحديد مهام الوحدات التنظيمية في كل جهاز، وبيان سبل الاتصال، وتحديد العلاقات التنظيمية بين هذه الوحدات، بصورة تحول

دون التنازع أو التضارب في الاختصاصات أو الازدواجية والتكرار للجهود .

٣ ـ إيجاد مناخ تنظيمي مناسب يشجع روح المبادأة والابتكار، والعمل الفرقي، والمشاركة.

٤ ـ إيجاد خطط قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل، بحيث تكون هادياً لعمل هذه الاجهزة. كذلك تدعيم صور مشاركة العاملين في رسم السياسات وتحديد أهداف العمل.

٥ ـ تبني فلسفة للإدارة تقوم على توجه «دع العاملين يعملون بالتغيرات التي تتم في التنظيم وبالتوجهات التي ترنو إليها الإدارة».

٦ ـ بناء نظام للحوافز قادر على مكافأة المجد ومحاسبة المسيء.

المراجـــع

أولاً: المراجع العربية:

١ ـ أحمد، علاء الدين؛ وسليمان بطارسة. «مستوى رضا المواطنين عن الخدمات العامة في الأردن: دراسة ميدانية». أبحاث اليرموك، (اربد: جامعة اليرموك، المجلد ١٠، العدد ٤، ١٩٩٤م)، ص ص: ٩٣ ـ ١٢١.

٢ ـ أسعد، محمد محسن؛ ونبيل إسماعيل رسلان. الرضا الوظيفي للقوى البشرية العاملة في السعودية. (جدة: جامعة الملك عبدالعزيز، ١٩٨٤م).

٣ ـ بدر، حامد. الرضا الوظيفي لاعضاء هيئة التدريس والعاملين بكلية التجارة والإقتصاد والعلوم السياسية بجامعة الكويت. ص ص: ٦١ ـ ١٢٣.

٤ ـ التويجري، محمد إبراهيم. «المواقف الوظيفية والرضا الوظيفي للعاملين السعوديين وغير السعوديين في الشركات متعددة الجنسية: دراسة ميدانية مقارنة». المجلة العربية للإدارة، (عمان: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مجلد ١٢، العدد ٣، ١٩٨٨م).

٥ ـ ــــــــــــ، «تأثير مركز التحكم كعامل وسطي في علاقة الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي». المجلة العربية للإدارة، (عمان: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مجلد ١٢، العدد ١، ١٩٨٨م)، ص ص: ٥ ـ ١٧.

٦ ـ الزعبي، فايز. «مستوى الرضا والروح المعنوية لموظفي جامعة مؤتة». مؤتة للبحوث والدراسات، (مؤتة، جامعة مؤتة، السنة ١، العدد ٣، ١٩٨٨م)، ص ص: ١٣٦ ـ ١٣٩.

٧ـ الطراونة، تحسين. «أهمية الحوافز لموظفي الدوائر الحكومية في محافظة الكرك». مؤتة للبحوث والدراسات، (مؤتة : جامعة مؤته، المجلد ٨، العدد ٥ ، ١٩٩٣م)، ص ص: ١٣ ـ ٤٧ .
٨ـ طناش، سلامة. «الرضا عن العمل لدى اعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية». دراسات، (عمان: الجامعة الأردنية، المجلد ١٧ ، العدد ٣)، ص ص : ٢٢٩ ـ ٢٤٩ .
٩ـ عبدالخالق، ناصف. «الرضا الوظيفي وأثره على انتاجية العمل». المجلة العربية للإدارة، (عمان: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، المجلد ٦ ، العدد ١ ، مارس ١٩٨٢م)، ص ص: ٢٢ـ٣٧ .
١٠ـ عبدالوهاب، علي. الحوافز في المملكة العربية السعودية. (الرياض: معهد الإدارة العامة، ١٩٨١م) .
١١ ـ العتيبي، آدم غازي. «علاقة بعض المتغيرات الشخصية بالرضا الوظيفي: دراسة ميدانية مقارنة بين العمالة الوطنية والعمالة الوافدة في القطاع الحكومي بدولة الكويت». الإدارة العامة، (الرياض : معهد الإدارة العامة، العدد ٧٦، ربيع الآخر ١٤١٣هـ، سبتمبر ١٩٩٢م)، ص ص: ٩١ ـ ١١٧ .
١٢ ـــــــــــ، الرضا الوظيفي بين موظفي القطاعين الحكومي والخاص في دولة الكويت. الإدارة العامة، (الرياض : معهد الإدارة العامة، العدد ٩٦ ، ١٩٩١م)، ص ص : ٣١ ـ ٦١ .
١٣ ـ العديلي، ناصر. دوافع العاملين في الأجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية. (الرياض: معهد الإدارة العامة، ١٤٠٦هـ) .
١٤ـ عسكر، سمير أحمد. «أبعاد الرضا الوظيفي : دراسة تطبيقية». المجلة

العلمية للإقتصاد والتجارة، (الإسكندرية، ١٩٨٥م)، ص : ٢٠٧ـ٢١٨ .
١٥ـ علي، خوله يحيى. الرضا الوظيفي عند العاملات في مراكز الإعاقة العقلية في مدينة عمان. دراسات، (عمان: الجامعة الأردنية، المجلد ٢١أ، العدد ٣ ، ١٩٩٤م)، ص ص: ١٣٩ـ١٦٩ .
١٦ـ عليمات، محمد. «الرضا عن العمل لدى معلمي التعليم الثانوي المهني في الأردن». أبحاث اليرموك، (اربد: جامعة اليرموك، المجلد ١٠، العدد ١ ، ١٩٩٤م)، ص ص: ٤٨٣ـ٤٩٩ .
١٧ ـ العمري، خالد. «الرضا الوظيفي للمشرفين التربويين في الأردن وعلاقته ببعض الخصائص الديمغرافية والوظيفية للمشرف». أبحاث اليرموك، (أربد : جامعة اليرموك، المجلد ٧، العدد ٤ ، ١٩٩١م) ص ص: ١٤٥ـ١٧٣ .
١٨ ـ ـــــــــ، مستوى الرضا الوظيفي لمدرسي المدارس في الأردن وعلاقته ببعض خصائصهم الشخصية والوظيفية. مؤتة للبحوث والدراسات، (مؤته: جامعة مؤته، المجلد ٧ ، ١٩٩٢م)، ص ص : ١١ـ٣٥ .
١٩ ـ العواملة، نائل. أبعاد المناخ المؤسسي في الوزارات والدوائر المركزية في الأردن. دراسات، (عمان: الجامعة الأردنية، العدد ٣ ، ١٩٩٤م).
٢٠ ـ القطان، عبدالرحيم علي. «العلاقة بين الولاء التنظيمي والصفات الشخصية والأداء الوظيفي». المجلة العربية للإدارة، (عمان: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مجلد ١١، العدد ٦ ، ١٩٧٨)، ص ص: ٥ـ٢٣ .

٢١ ـ اللوزي، موسى . «الرضا عن المناخ التنظيمي لدى الأفراد والعاملين في مستشفيات القطاع العام في الأردن» . دراسات، (عمان : الجامعة الأردنية، المجلد ٢١ (أ)، العدد ٦ ، ١٩٩٤م)، ص ص : ١٤٥ ـ ١٧١ .

٢٢ ـ مرتجى، نجلة حسين . «المناخ التنظيمي وعلاقته بالرضا عن العمل» . المال والتجارة، (العدد ٢٠٣ ، ١٩٨٦م) .

٢٣ ـ النمر، سعود بن محمد . «الرضا الوظيفي للموظف السعودي في القطاعين العام والخاص»، مجلة جامعة الملك سعود، (الرياض : جامعة الملك سعود، مجلد ٥ ، ١٤١٣هـ)، ص ص : ٦٣ ـ ١٠٩ .

٢٤ ـ همشري، عمر؛ وعبدالرزاق يونس . الرضا عن العمل لدى أمناء مكتبات المدرسة الثانوية الحكومية في منطقة عمان الكبرى . دراسات، (عمان : الجامعة الأردنية، المجلد ٢١ (أ) . العدد ٦ ، ١٩٩٤م)، ص ص : ٤٦٣ ـ ٤٩٧ .

ثانياً: المراجع الأجنبية:

1- Broadbent, D.E. "The clinical impact of job Design". Br.J. clinical psychology, 24, 1985.

2 - Crumeberg, Michael. Job satisfaction A Rreader, London: The Macmillan Press, Ltd., 1976.

3 - Hulin, C.L., Smith Patricia C. Sex differences in Jop Satisfacation. 1964.

4 - Landy F.Trumbo D. psychology of work behavior. Homewood. 111., The dorsey press, 1980.

5 - Lawler, E.E. Motivation in work organization. California: wadsworth publishing Co., 1973.

6 - Miner, J.B. Theories of organizationl Behavior. Hindale, lllnois, Dryden.